

Trabajo Fin de Grado

Estudio de los Servicios Sociales de Atención Primaria del barrio de Delicias

Study of the Primary Care Social Services of the Delicias neighborhood

Autor/es

Elena Catalán Montolío
Paola Sánchez Viu

Director/es

Antonio Matías Solanilla

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo / Escuela
2020-2021

Índice:

1. RESUMEN	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. OBJETIVOS	7
4. MARCO TEÓRICO	8
4.1 Historia de los Servicios Sociales España	8
4.2 Historia de los Servicios Sociales Zaragoza	11
4.3 Historia de los Servicios Sociales Delicias (I)	12
5. ESTUDIO DE DELICIAS I	15
5.1 Equipamientos	20
5.2 Población	25
5.3 Cartera de Servicios e Intervenciones	26
5.3.1 Servicios de Primera Atención	26
5.3.2 Prevención e Inclusión Social	29
5.3.3 Prevención en Infancia	33
5.3.4 Autonomía y Cuidados	39
5.4 Colaboraciones	48
6. CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXO I. LÍNEAS DE AUTOBUSES URBANOS	55
ANEXO II. ENTIDADES COLABORADORAS	56

1. RESUMEN

En este trabajo se analizará los diferentes recursos que se ofrecen desde la cartera de servicios del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de Atención Primaria de Delicias.

Para ello, se realizará un diagnóstico del barrio y de su población, para así conocer las posibles necesidades que sufran, y evaluar si se considera que estos recursos no satisfacen las necesidades básicas de la sociedad.

Antes de ello, se indagará en los orígenes de los Servicios Sociales para comprender la importancia de la existencia de estos, y conocer cómo se organizan e intervienen en las diferentes situaciones que abordan.

PALABRAS CLAVE: Servicios Sociales, Atención Primaria, barrio de Delicias, Políticas sociales, cartera de servicios.

2. INTRODUCCIÓN

Somos dos estudiantes del cuarto año del grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza, en este curso tenemos que decidir el tema que investigar para realizar el trabajo de fin de grado y este es un tema de difícil decisión, porque hay ámbitos muy diversos en los que estamos interesadas.

Tras debatir entre nosotras sobre qué tema deberíamos ahondar en el trabajo, decidimos realizarlo sobre los Servicios Sociales de Atención Primaria, ya que es un ámbito muy amplio y lo podríamos dirigir para responder a nuestras inquietudes.

El objetivo principal del trabajo es realizar una investigación del barrio de Delicias I de Zaragoza, y analizar los servicios que se le ofrecen a los habitantes del barrio desde el CMSS de Delicias I, y averiguar si estos recursos realmente satisfacen las necesidades de la población.

Para ello, se desarrollará la historia de estos, con el objetivo de averiguar su origen en Aragón y específicamente en la provincia de Zaragoza, con el propósito de justificar por qué los Servicios Sociales de Atención Primaria son necesarios.

La investigación se va a centrar en el barrio de Delicias I, por lo que se realizará un diagnóstico del lugar, que constará del estudio de la población del barrio, las infraestructuras de este, y una evaluación de las necesidades. Tras esta valoración, se analizará si la cartera de recursos ofrecidos por los Servicios Sociales de Atención Primaria son suficientes para satisfacer las necesidades de la población del barrio.

Antes de llevar a cabo este trabajo, es necesario definir los conceptos que se van a utilizar durante el desarrollo de este.

Es preciso conocer que los Servicios Sociales Generales los prestan las Entidades Locales aragonesas, las cuales están formadas por comarcas, mancomunidades y municipios. Dichos servicios son públicos, polivalentes y comunitarios; su organización y personal están al servicio de toda la sociedad. (Gobierno de Aragón, 2019)

Los Servicios Sociales Generales constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales, su objetivo es facilitar el acceso a los recursos ofrecidos en los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias y limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

La estructura administrativa y técnica de los Servicios Sociales Generales se encuentra en los Centros de Servicios Sociales (CSS), los cuales son el equipamiento básico, de carácter comunitario de la red de Servicios Sociales Generales, su función principal es hacer efectivas las prestaciones de Servicios Sociales, el espacio físico otorgado depende de la proximidad de los ciudadanos.

Las características de los CSS son: de titularidad pública de la administración local; son la puerta de entrada a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a los de las entidades que formen parte del sistema de responsabilidad pública de Servicios Sociales; el equipo profesional realiza acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad; la intervención en cada CSS se lleva a cabo con metodología de trabajo en equipo y de trabajo en red; los CSS pueden ser comarcales y municipales; en cada CSS, para el desarrollo operativo de sus funciones, pueden configurarse Servicios Sociales de Base, entendidos como fórmula organizativa de desconcentración técnica, debiendo prestarse atención directa a la población de todos y cada uno de los municipios a través de un trabajador social. Cada CSS está compuesto por profesionales del ámbito de Trabajo Social, educación social, psicología y de la administración, para poder gestionar y desarrollar los servicios que se ofrezcan, también hay un responsable de la dirección técnica. (Gobierno de Aragón, 2019)

En cuanto a las unidades territoriales, las Áreas Básicas de Servicios Sociales (ABSS) son unidades de referencia de la organización territorial en la que se encuentra la prestación de los Servicios Sociales Generales. En los municipios mayores a 20.000 habitantes se pueden construir áreas especiales de servicios sociales en poblacionales concretas, si presentan características específicas de necesidad social.

Todas las ABSS forman el Sector de Servicios Sociales, el cual está compuesto por los diferentes sectores que existen en la Comunidad Autónoma, en el caso de Aragón son tres sectores, el sector de Huesca, el de Zaragoza y el de Teruel. La coordinación y la gestión de los equipamientos, servicios y programas que se llevan a cabo dentro de ese ámbito territorial, es función de las Direcciones y Servicios provinciales de los organismos autónomos dependientes del Gobierno de Aragón. La garantía de la compensación y equidad territorial de los servicios sociales se lleva a cabo desde dicho Sector de Servicios Sociales. Dentro de este se organizan los servicios sociales especializados y de apoyo a los servicios generales, además de la coordinación funcional de los establecimientos que lo ofrecen.

La Zona de Servicios Sociales es aquella unidad territorial que acoge dos o más ABSS, su función es facilitar la localización territorial y la gestión de una manera eficiente por las unidades administrativas de Aragón.

El Área Especial de Servicios Sociales es la unidad territorial que presenta características sociales y geográficas que requieren de actuaciones específicas, para facilitar el acceso a los recursos que ofrece el Sistema Público de Servicios Sociales y para la atención de necesidades sociales específicas. Los municipios de más de 20.000 habitantes tendrán su propia Área Especial de Servicios Sociales en determinadas agrupaciones de población que presenten características específicas vinculadas a una necesidad social. Cabe destacar, que cuando el Área Especial de Servicios Sociales agrupe a municipios de una misma ABSS, se inscribirá a su CSS. *“Se consideran Áreas Especiales de Servicios Sociales, para conformar la estructura básica del Centro Comarcal de Servicios Sociales, las ABSS que a nivel territorial tengan una densidad de población inferior a cinco habitantes/km², cuenten con más de 35 municipios, incluyan más de sesenta núcleos de población excluidos los municipios, o contengan tres o más municipios con población superior a 3.000 habitantes”*. (Gobierno de Aragón, 2018)

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Realizar un análisis de los Servicios Sociales de Atención Primaria en el barrio de Delicias, con la finalidad de conocer las necesidades existentes en una población, en concreto, la de Delicias y la importancia de la existencia de Servicios Sociales para poder solventar los problemas existentes en una sociedad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Indagar en los orígenes de los Servicios Sociales en Aragón.
- Realizar un diagnóstico del barrio de Delicias y de su población.
- Conocer la cartera de los recursos ofrecidos en los Servicios Sociales de Atención Primaria de Delicias.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Historia de los Servicios Sociales España

La organización de la beneficencia pública se basaba en la autonomía de las corporaciones locales, debido a la Ley de 23 de enero-6 de febrero de 1822. En el año 1849 se promulga la Ley General de Beneficencia y su Reglamento en 1852 cuyo objetivo era recortar las competencias municipales a favor de las provinciales, estableciendo así un sistema jerarquizado y centralista. Por todo ello, el sector privado quedó marginado del nuevo sistema.

El 20 de junio de 1849 se aprobó la Ley de Beneficencia la cual expresaba que el peso de la organización debía recaer sobre los municipios y provincias, aunque en la práctica, eran los ayuntamientos quienes afrontaron los gastos de esta atención. En 1883 el Gobierno creó la Comisión de Reformas Sociales con la finalidad de que se encargara la cuestión social en España. (Martínez, 2018)

En 1903 se origina el Instituto de Reformas Sociales, y supone la institucionalización definitiva de la reforma social en España. Este es el primer paso, porque cinco años después se crea el Instituto Nacional de Previsión, se encarga de la Seguridad Social y de la asistencia sanitaria del país. (Capel, López, & Pardo, 1994)

En 1963 se crea el Sistema de la Seguridad Social que abarca prestaciones básicas y complementarias, en las que están incluidas la asistencia social de la Seguridad Social y los Servicios Sociales. (Consejo General de Trabajo Social, 2021)

Finalizando la década de los sesenta hubo un cambio en la tendencia de la política social, se aceleró el proceso de universalización de la sanidad y educación, cubriendo más de las tres cuartas partes de la población española, pero para que existiera un Estado de Bienestar Social era necesario apoyar un sistema de Servicios Sociales de carácter público y universal. (Rodríguez, 1989)

Estos cambios se ejecutaron, porque en 1975 finalizó las cuatro décadas de franquismo que introdujo una democracia. Se forjó una estrategia basada en la garantía universal de derechos sociales constitucionalmente reconocidos a través de sistemas públicos de prestaciones y servicios. (Sánchez, 2012)

En 1976 se crea el área de Urbanismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de las “Oficinas Municipales”, se definen como un instrumento bidireccional que se encarga de llevar al

Ayuntamiento la realidad y la opinión de los barrios, además de acercarles la planificación y las directrices generales del Ayuntamiento. Estas oficinas eran definidas como elemento de planificación e integración, porque eran consideradas equipamiento social y vías de información y participación. Al frente de cada una de estas oficinas municipales estaba un profesional del Trabajo Social. (Matías, 2017)

En Cataluña se originó la “Escuela Catalana de Servicios Sociales” (Casado & Guillén, 1987), constituida por trabajadores sociales formados en el Grup d’Investigació i Formació en Treball Social (GITS), y vinculados al PSC de Catalunya. Por lo que con la victoria del PSC-PSOE en las elecciones de 1979 del Ayuntamiento de Barcelona consiguen crear un área de Servicios Sociales. Esta es la primera experiencia en España en este ámbito.

En septiembre de 1977 se celebraron las II Jornadas Nacionales de Asistentes Sociales en Pamplona, este fue un evento importante porque apoyó un Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública asentado en una política social progresista, global y planificada, para tratar todas las necesidades y problemáticas sociales del momento. Es decir, era un sistema preventivo, participativo, descentralizado, normalizado y dirigido a todos los ciudadanos. (De las Heras, 1985)

En España el sistema de protección social tiene su auge tras el fin de la dictadura franquista (1975) y con la llegada de la democracia se aprueba la Constitución española (1978), esta promueve el bienestar de los ciudadanos y asegura la ley como expresión de la voluntad popular, también fomenta el progreso de la cultura y la economía para que todos los ciudadanos incrementen exponencialmente su calidad de vida.

Aunque la Constitución no exprese el reconocimiento del sistema público de Servicios Sociales, establece que sus competencias recaen sobre las Comunidades Autónomas, como así expresa el artículo 148.1.20ª *“Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias: ... Asistencia social...”*.

También garantiza un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y ofrece una solución a sus necesidades mediante la asistencia y las prestaciones sociales, como así expresan los artículos 9.2 *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”*. El artículo 41 dice que, *“Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos,*

que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres". El artículo 139.1 se manifiesta que *"Todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado"*. Y el artículo 141.1 de la misma norma expresa que *"La provincia es una entidad local con personalidad jurídica propia, determinada por la agrupación de municipios y división territorial para el cumplimiento de las actividades del Estado. cualquier alteración de los límites provinciales habrá de ser aprobada por las Cortes Generales mediante ley orgánica"*.

A partir de 1978, la política de Servicios Sociales sufrió mejoras en cuanto a la Acción Social en España, ya que el 3 de abril el BOE, publica la Ley 7/1985 de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local, en la que se elimina la beneficencia y se define las competencias de los Municipios en cuanto a Servicios Sociales. Según el artículo 26.1.C de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en la última modificación de la ley de 01/04/2020, *"los municipios que superen una población total de 20.000 habitantes deberán prestar protección civil, evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público"*.

El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales surge en 1988 como iniciativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción Social, con la finalidad de lograr la colaboración entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas, para financiar conjuntamente una red de atención de Servicios Sociales municipales que permita garantizar las prestaciones básicas a los ciudadanos en situación de necesidad, ayudando así a las Entidades Locales en el cumplimiento de las obligaciones que, de acuerdo con Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, han de llevar a cabo en relación con la prestación de Servicios Sociales. Los objetivos fundamentales del Plan Concertado son, garantizar unos Servicios Sociales básicos a toda la población, proporcionar a los ciudadanos Servicios Sociales de calidad, adecuados a sus necesidades, construir una red pública de Equipamientos desde la que prestar estos Servicios Sociales, y cooperar con las Corporaciones Locales para que puedan afrontar adecuadamente sus competencias de gestión en materia de Servicios Sociales.

Finalizando la década de los ochenta, se origina un pacto institucional entre el Estado y las Comunidades Autónomas, el Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de

Servicios Sociales en Corporaciones Locales, que representa un consenso fundamental en las prestaciones mínimas del Sistema de Servicios Sociales, un compromiso de financiación por parte de todas las administraciones públicas: central, autonómicas y locales, para garantizar los derechos subjetivos, un compromiso de información y de colaboración entre las diferentes administraciones.

Con el nacimiento del Sistema de Servicios Sociales también se aprueban en las Comunidades Autónomas las leyes de Servicios Sociales que le otorgan carta de naturaleza y que contienen los principios propuestos en la Consulta sobre Política de la Organización y Administración de los Servicios Sociales, y el contenido del Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales. (Sánchez, 2012)

Todas las leyes autonómicas de Servicios Sociales tienen como finalidad establecer un sistema público de Servicios Sociales que proporcione a toda la sociedad recursos, actividades y prestaciones necesarias. Según las leyes estos servicios se diferencian en dos grupos, los Servicios Sociales dirigidos a toda la población y que integran prestaciones básicas y específicas, los cuales reciben diferentes denominaciones: Servicios Sociales de Base, de Atención Primaria, Comunitarios, Servicios Sociales Generales. Y los Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos de la sociedad, se denominan Servicios Sociales Especializados por no ser comunitarios, estar distanciados del domicilio e identificarse con las diferencias personales y características grupales de los usuarios. (Gutiérrez, 2001)

4.2 Historia de los Servicios Sociales Zaragoza

En las elecciones municipales de 1979 el PSOE alcanza la victoria en el Ayuntamiento de Zaragoza, y construye un sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria basado en las dos corrientes existentes en España en ese momento, ya que frente a la Concejalía de Servicios Sociales se nombra a María Arrondo y como su mano derecha a María Ángeles Campo Antoñanzas, la primera había vivido la experiencia municipal de Barcelona y la segunda se había formado en Vitoria. (Matías, 2017)

Antes de la llegada de María Arrondo existe la Casa de Amparo y el albergue municipal, al llegar ella a la concejalía crea CSS en los cuales había una asistente social. El Ayuntamiento de Zaragoza en 1980 comienza a crear áreas relacionadas con los Servicios Sociales y el Bienestar Social. En 1982 se crean los centros de Delicias, La Almozara, Casco Viejo, Las Fuentes, Margen Izquierda, Oliver, zona Centro y San José. En los siguientes años se originan dos centros nuevos, uno

dirigido a los barrios rurales y el otro en Casetas. También se construyen centros de servicios especiales, complementarios como centros de convivencia y tiempo libre, talleres para la mujer, comedores infantiles y servicios para mujeres en situación de riesgo. (Gutiérrez & Garcés, 1999)

En 1983 se fundan en Huesca y Teruel CSS de Atención Primaria. En el siglo XX, Aragón se basa en un sistema de protección, en el cual se ofrecen diferentes servicios y recursos para mejorar el bienestar social. Todo ello, gracias a profesionales que tuvieron un papel importante en la historia, como Patrocinio de las Heras, quién estableció unas bases para conseguir la creación y la consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales. Cabe destacar que fue un duro proceso de trabajo, de reflexión colectiva y de realización en equipo, con múltiples profesionales. (Matías, 2019)

En 1987 María Arrondo deja su cargo en la concejalía de Servicios Sociales en Zaragoza, en ese entonces el presupuesto del Área de Bienestar Social era de 600.000.000 de pesetas y había un total de 227 trabajadores. (Matías, 2017)

4.3 Historia de los Servicios Sociales Delicias (I)

Aragón se estructura territorialmente en tres Sectores de Servicios Sociales (Huesca, Zaragoza y Teruel) y se divide en 51 Áreas de Servicios Sociales, según la última actualización del mapa de Servicios Sociales de Aragón en octubre de 2018, la distribución de las diferentes áreas hace que se estructure de la siguiente forma el mapa: 11 en Huesca, 29 en Zaragoza y 11 en Teruel. (Gobierno de Aragón, 2018)

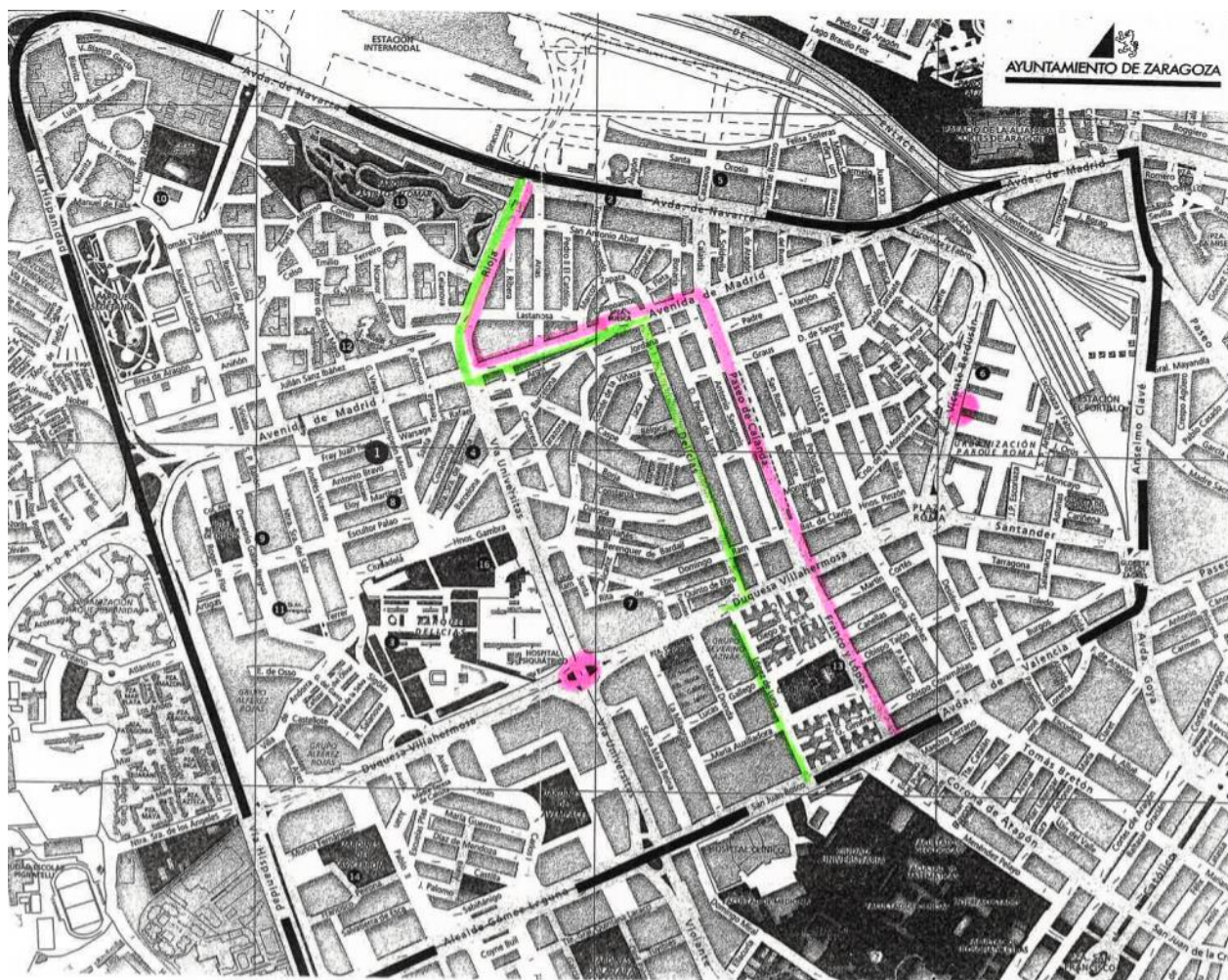
En el Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón, estructurándose su regulación sobre dos ejes: la organización territorial y la ordenación funcional por criterios de proximidad. Debido a la aprobación de la Orden CDS/1559/2018, de 10 de septiembre, se modifica el anexo I del Decreto 55/2017 de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón, creando el Área Básica de servicios sociales Zaragoza-Delicias I y el Área Básica de Servicios Sociales Zaragoza-Delicias II, de esta forma se modificará el agrupamiento de estas unidades territoriales para así poder llevar a cabo una adecuada explotación de los datos del Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

En 2018, Delicias II inauguró un nuevo CMSS por 350.000€, llamado Alfredo Pérez Palacios en honor al sociólogo y trabajador municipal. El objetivo de esta apertura era responder a las necesidades sociales que tenía Delicias, mejorando así la calidad de atención a los ciudadanos y disminuyendo la lista de espera para optar a los recursos, porque es necesario un equipamiento acorde a la gran densidad del barrio para satisfacer las necesidades de la población. La construcción del centro se realizó desde el área de Derechos Sociales, a partir del Plan de Equipamientos de Servicios Sociales (2015-2020), cuya finalidad era atender adecuadamente a los usuarios y mejorar la accesibilidad. (Soler, 2018)

Según la ORDEN CDS/1559/2018, de 10 de septiembre, el ABSS de Delicias I, queda integrada por: el recinto delimitado al Norte con Avenida de Navarra (números impares del 87 al 187) hasta el cruce con Vía Hispanidad (números pares), siguiendo por Avenida Alcalde Gómez Laguna (números pares), c/San Juan Bosco (pares), hasta el cruce con la c/Franco y López, continuando por un tramo de Duquesa Villahermosa (números impares del 33 al 163 y pares del 48 al 56) y calle Delicias (pares e impares) hasta Avenida Madrid (desde los números pares del 90 al 226 e impares del 169 al 285), limitando con la c/Rioja, hasta la Avenida de Navarra.

Dentro del ABSS de Delicias II, queda incluido: el recinto delimitado al Norte con Avenida Navarra (números del 1 al 81), continuando por Avenida Madrid (números pares del 24 al 88 e impares del 1 al 165), hasta el cruce con la c/Anselmo Clave (números pares) siguiendo por Avenida Valencia (números pares) hasta el Cruce con la c/Franco y López (números pares e impares), el tramo de c/Duquesa Villahermosa (números impares del 3 al 31 y pares del 4 al 42), pasando por c/Delicias (Correspondiente a Delicias I) hasta el cruce con la Avenida de Madrid, cerrando con la c/Rioja (números pares e impares).

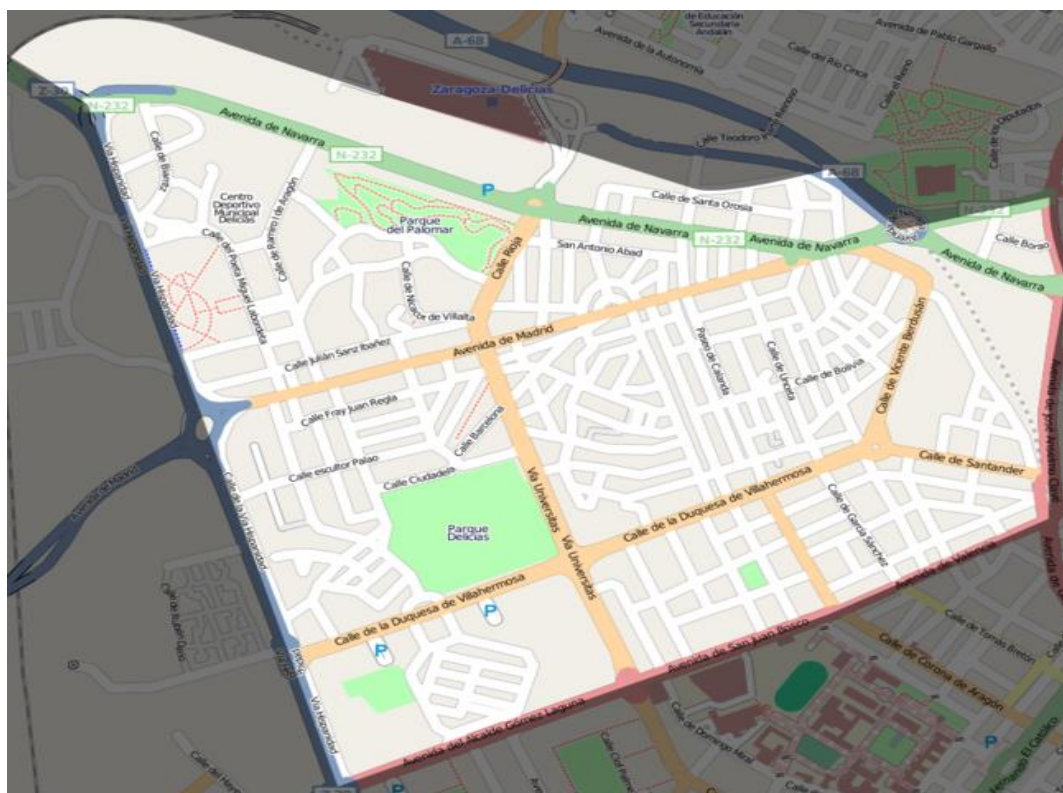
El distrito se divide en Delicias I y Delicias II, siendo el primero la división de color verde y Delicias II la de color rosa, los puntos de rosa son los lugares dónde están ubicados los CMSS de Delicias:



Fuente: Elaboración propia mediante los datos del Ayuntamiento de Zaragoza

5. ESTUDIO DE DELICIAS I

Delicias es un distrito o Junta Municipal de Zaragoza que está dividido en barrios: La Bombarda, La Bozada, Ciudad Jardín, Delicias, Monsalud, Parcelación Barcelona, Parcelación Vicente, Parque Roma, Salamanca y San Antonio. Éstos limitan con los distritos de La Almozara, Centro, Oliver-Valdefierro y Universidad. Sus límites son: Avenida Navarra al norte, Avenida Gómez Laguna al sureste y Vía Hispanidad al sureste.

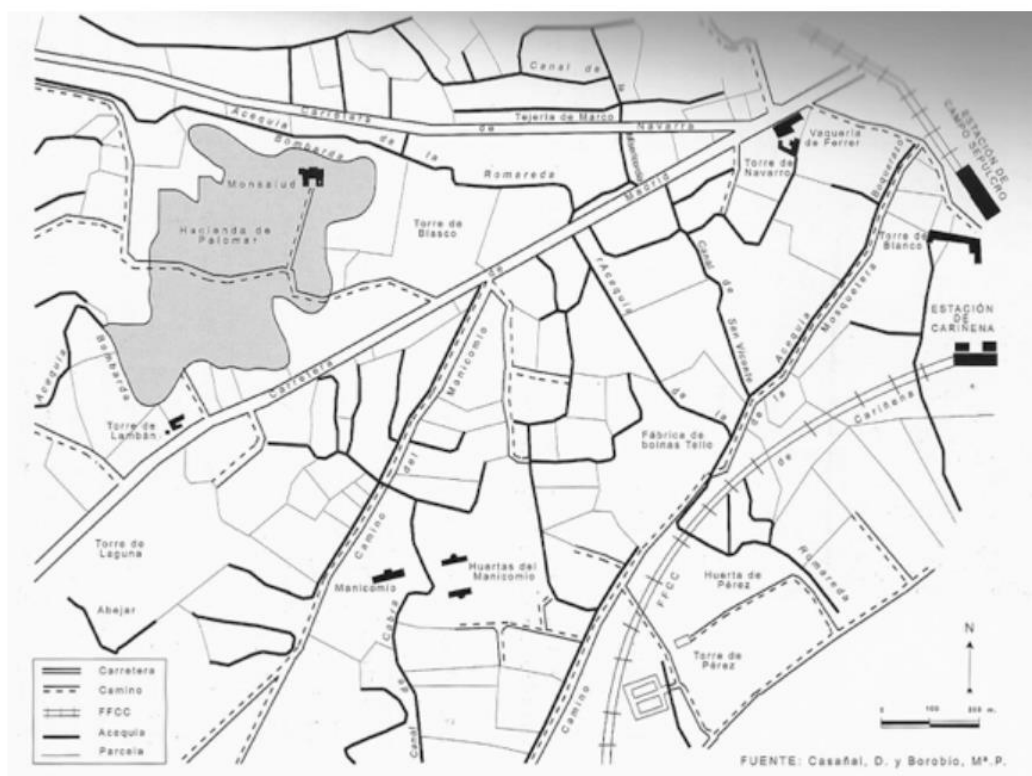


Fuente: Ayuntamiento Zaragoza

Según Lezcano y Sancho (2016), Delicias representa el 16% de la ciudad de Zaragoza, la cual tiene un 666.880 habitantes, y más del 8% de toda la comunidad. Una densidad extremadamente elevada (un 50% más que la de Bombay) y la mayor tasa de multiculturalidad de Zaragoza ha hecho que la imagen de degradación social y económica haya sido importante en los últimos años. Sin embargo, gracias a esta densidad y a diversas actuaciones urbanísticas se está tratando de revertir esta situación y hacer de Delicias una centralidad a nivel de ciudad.

A principios del siglo XX, Zaragoza estaba delimitada por las murallas medievales, por lo que prácticamente seguía ocupando la misma extensión que años atrás. En 1908, fueron destruidas y la ciudad comenzó a crecer más estable y definidamente durante un periodo de crecimiento económico y demográfico.

En los antiguos terrenos de Romareda y Miralbueno se construyeron las líneas de ferrocarril de Alsasua-Zaragoza (1891) y de Madrid-Zaragoza-Alicante, con sus respectivas estaciones cerca de los caminos a Navarra y Madrid, esta zona era popularmente conocida como “la Explanada”.



Fuente: Gran Archivo Zaragoza Antigua, Cadena SER, Asamblea Delicias

De forma contigua a estas infraestructuras comenzaron a crearse pequeños grupos de viviendas, los cuales fueron cambiando su nombre de “barrio de La Romareda”, a “barrio de la Estación”, y finalmente a “barrio de las Delicias”.

La estructura de las primeras viviendas tenían un carácter rural, no superaban las tres plantas y contaban con un patio interior que era utilizado como huerto.

A principios de siglo se contruyeron industrias que configuraron definitivamente el futuro del barrio, porque atrajeron una gran cantidad de población.

La zona comenzó a ser atractiva para inversores y promotores, quienes adquirirían terrenos y construían viviendas por la creciente demanda de la zona, realizando una parcelación privada al margen del Ayuntamiento.

Aunque el barrio se extendía hasta los límites de la ciudad consolidada, este no formaba parte de ella. La línea de tren lo separaba del resto de Zaragoza, y su conexión se producía a través de

un peligroso paso a nivel situado en el principio de la Avenida Madrid, como se observa en la siguiente imagen.



Fuente: Gran Archivo Zaragoza Antigua, Cadena SER, Asamblea Delicias

A pesar de esta barrera, el barrio siguió creciendo y densificándose, dejando sin atender la buena planificación, ni las necesidades de los habitantes. Por ello, existen calles sin salida, manzanas excesivamente largas, escasos espacios verdes...

A ello hay que añadir la estigmatización y prejuicios que ha sufrido el barrio de Delicias, debido a que ha sido desde comienzos del siglo, el destino elegido por más del 20% de la población extranjera que ha migrado a Zaragoza.

Durante las últimas décadas del siglo XX, como resultado del poder y las protestas de las asociaciones vecinales del barrio, las partes que quedaban por construir acogieron las zonas verdes. Sin embargo, estas actuaciones no fueron suficientes, mejoraron la calidad del entorno pero ocupan lugares periféricos y no solucionan el problema del centro histórico.

El tren, años atrás supuso el aislamiento del barrio, pero en la actualidad genera nuevas oportunidades y juega un papel estratégico para la ciudad. El paso del ferrocarril ha permitido la construcción de la estación del AVE junto al barrio; debido al soterramiento de las vías se eliminó el difícil cruce del paso a nivel, que luego pasó a ser el “mecano azul” del Portillo, además de ganar una gran cantidad de espacio que conectará Delicias con el Centro, mediante parques y construcciones, como el Caixaforum.

El problema de la conexión con el resto de Zaragoza se ha aliviado gracias al crecimiento hacia el sur, esto ha convertido al barrio en el centro geográfico de la ciudad y una zona importante en cuanto al sistema de carriles bici, lo que hace que esté conectado con otros puntos de Zaragoza.

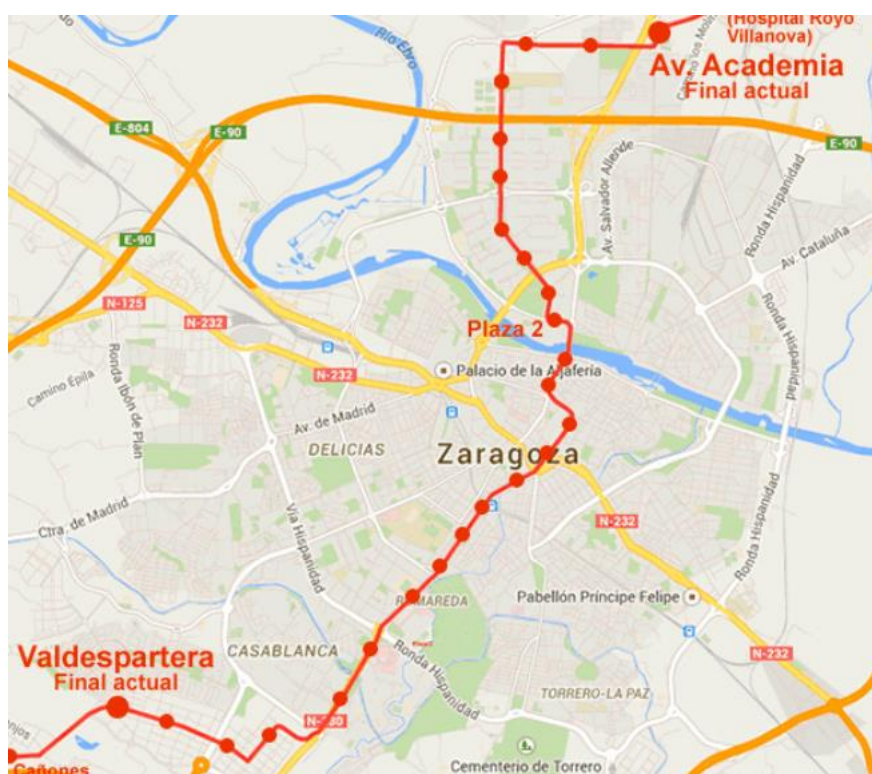
La posición estratégica del distrito, situándolo entre diferentes zonas morfológica y socioculturalmente y cercano a otros distritos, ha ayudado a mejorar la asimilación del barrio por parte de los zaragozanos. (Lezcano & Sancho, 2016)

En cuanto a las viviendas del barrio, según las propuestas de revitalización urbana del barrio de Delicias (2007), existen carencias en relación con la conservación del edificio, deterioro de fachadas, suciedad, abandono de locales... Subrayar, que una de las problemáticas más importantes es la decadencia de la calidad de los aislamientos térmicos y la privación de calefacción en muchas viviendas. Existen zonas donde el 30% de la población no tiene calefacción en sus hogares, algunos no tienen ningún medio que les proporcione calor para atenuar el frío; esto hace que no tengan una buena calidad de vida. Con la llegada del gas a Delicias, aumentaron la posibilidad de tener calefacción en las viviendas

Las viviendas de Delicias, en su mayoría tienen cuatro y cinco habitaciones, las habitadas de una y dos habitaciones se localizan en el corazón del barrio y son escasas. Las viviendas ubicadas en este barrio se pueden clasificar en tres tipos dependiendo de su superficie, hay casas de 48 m², 68 m² y 82 m². Las viviendas más pequeñas se construyeron entre 1940 y 1960, y están ubicadas en las zonas más antiguas del barrio, no tienen ascensor y los habitantes de ellas son, mayormente, mayores de 65 años; muchas de estas viviendas están vacías o con problemas de deterioro. Las de 68 m², están construidas entre 1961 y 1967, su estructura es planta baja y cuatro pisos, se localizan en los interiores de los polígonos, no tienen ascensor y suelen tener cuatro habitaciones, generalmente están habitadas por una población heterogénea, debido a que son viviendas más amplias que las anteriores, menos costosas que las grandes y los cambios de población son constantes, el alquiler es superior al 30%, y acoge a la mayoría de migrantes, estos inmuebles están en proceso de rehabilitación e instalación de ascensores. Las viviendas de 82 m² están construidas en los años 70, tienen ascensor y garaje, y están ubicadas en los alrededores de las grandes avenidas (Avenida Navarra, Avenida Madrid...), estos edificios tienen más de cinco alturas y en ellos residen la población más estable, hay menor número de viviendas vacías, menos población migrante y escaso porcentaje de alquiler.

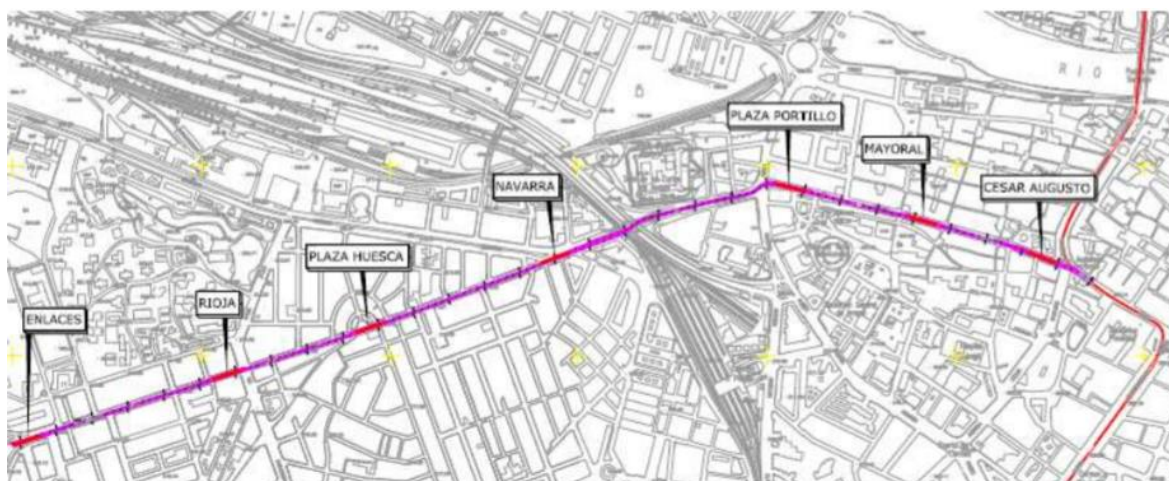
En Delicias hay 34.264 viviendas con ascensor y 15.524 viviendas sin él; por habitantes del barrio, 78.148 personas tienen ascensor mientras que 29.284 personas no lo tienen. (AVV Manuel Viola, 2007)

Debido a la ubicación de Delicias, se puede observar que el recorrido del tranvía no abarca este barrio, por lo que, para suplir esta carencia de conexión entre las demás zonas de la ciudad, hay una combinación de autobuses que permiten que los ciudadanos se puedan mover por la ciudad cómodamente. El plano de las líneas de autobuses urbanos se puede encontrar en el anexo I.



Fuente: Ayuntamiento Zaragoza

Aunque, según la Memoria de Informe de Viabilidad del Ramal de las Delicias del Tranvía de Zaragoza, existe una propuesta para la ampliación de la línea del tranvía, la cual tiene una longitud aproximada de 3km, en vía doble y 7 paradas. De esta manera, Delicias tendría la posibilidad de poseer paradas del tranvía que permitan su movilidad de manera más eficaz y rápida. (Ayuntamiento Zaragoza)



Fuente: Informe de Viabilidad del Ramal de las Delicias del Tranvía de Zaragoza

5.1 Equipamientos

Dentro del barrio de Delicias hay multitud de equipamientos que se clasifican según las funciones que abarquen.

Según el Ayuntamiento de Zaragoza, los equipamientos que se pueden localizar en Delicias son: Aquellos dirigidos a la tercera edad, existen tres Centros de Convivencia para Mayores: Centro de Convivencia para Mayores Delicias, ubicado en Avenida Navarra, nº54; Centro de Convivencia para Mayores Terminillo, se encuentra en el Edificio El Carmen, Parque Delicias; y, el Centro de Convivencia para Mayores Ciudad Jardín (el cual también ejerce la función de residencia para mayores, localizado en c/Santa Rita de Casia, nº3-5. También existen diferentes residencias dentro del distrito: Residencia de tercera edad Delicias (gestionada por la fundación Rey Ardid), ubicada en Avenida Navarra 45, y Residencia para Mayores y Centro de Día Delicias, ubicada en Vía Universitat 38.

En cuanto al equipamiento referido a la Administración pública está localizado en la c/Antonio Mompeón Motos, nº12-14 y se trata de la Junta Municipal Delicias¹.

Los Centros Deportivos que se encuentran en el barrio son los siguientes: Centro Deportivo Municipal (CDM) Ciudad Jardín, en la c/Santo Domingo Savio, nº1; CDM Duquesa Villahermosa, ubicado en la Plaza de la Convivencia, nº3; CDM Delicias, localizado en c/Moreno Alcañiz, nº2;

¹ La Junta Municipal de Delicias es un órgano de gobierno encargado de la administración de Delicias. Sus competencias están relacionadas con la organización de la participación ciudadana y la transmisión de las necesidades públicas al Ayuntamiento de Zaragoza.

Instalación deportiva elemental Parque Delicias, en la c/Mosén Andrés Vicente; Pabellón Deportivo Municipal Monsalud, ubicado en la c/Doctor Julián Sanz Ibáñez, nº20; Pabellón Deportivo Municipal Ciudad de Zaragoza, localizado en la c/Nuestra Señora del Salz, nº28; Instalación deportiva elemental Terrazas de CDM Delicias, en la c/Emilio Moreno Alcañiz, s/n; y por último, el Campo Municipal de fútbol Delicias, ubicado en la c/Monasterio Nuestra Señora de los Ángeles, nº9.

Para cubrir las necesidades básicas vinculadas a la salud, existen tres Centros de Salud: Centro de salud Delicias norte, ubicado en c/Santa Orosia; Centro de salud Delicias Sur, localizado en la c/Manuel Dronda, nº1; y el Centro de salud Mental, ubicado en c/Escultor Palao. Los hospitales que se encuentran más cerca del barrio de Delicias son: el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y el Hospital Universitario Miguel Servet, los cuales se ubican en la Avenida Calle de San Juan Bosco, nº15 y en el Paseo Isabel la católica, nº1-3, respectivamente.

Los ciudadanos pueden encontrar diferentes lugares en los que divertirse y descansar, además de compartir intereses con otras personas, ya sean de su mismo grupo de edad o de diferente, son los referidos a equipamientos de cultura y ocio, encontrándose: Jardín Vertical de las Delicias en la c/Caspe nº8; Centro Municipal de Tiempo Libre (CMTL) “La Musaraña” situado en Avenida Navarra, nº54; CMTL “El Cuco” localizado en la c/Eloy Martínez, nº13; Ludoteca “El Óvalo” en Vía Universitat nº28; Teatro de las Esquinas; Casa de Juventud, localizado en la Avenida Navarra nº54; Biblioteca Pública Santa Orosia situada en c/Santa Orosia, nº2; Biblioteca Pública Manuel Alvar localizada en Parque Delicias en el Pabellón El Pilar; Centro Cívico Delicias ubicado en Avenida Navarra nº54, y, por último, el Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico localizado en Vía Universitat nº30-32.

Los equipamientos referidos a educación son: Escuela infantil Municipal El Andén, ubicado en la c/San Pedro Arbués, nº4; CEIP Emilio Moreno Calvete, ubicado en Paseo Calanda, nº13; CEIP Andrés Manjón, localizado en la c/Delicias nº90.

Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEE)² Félix de Azara, localizado en la c/Ramiro I de Aragón, S/N; PIEE Santiago Hernández, se encuentra en la Avenida Navarra, nº141; PIEE Jerónimo Zurita, ubicado en la c/Juan Carlos I de Borbón, nº11; PIEE El Portillo, localizado en la

² El Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEE), es un recurso municipal que pretende dinamizar la comunidad escolar mediante diferentes actividades, ya sean deportivas, culturales, talleres... El proyecto se ha implantado en Centros Educativos de Primaria y de Secundaria (CEIP).

c/Juan XXII, nº3; CEIP José María Mir, ubicado en Duquesa de Villahermosa, nº58, CEIP Ana Mayayo, ubicado en c/Alfonso Carlos Comín Ros, nº2; CEIP Monsalud, ubicado en c/Marianela García Villas, nº1; CEIP Santa María Reina, ubicado en la c/Santa María Reina, nº2; colegio concertado Hijas de San José, c/Duquesa Villahermosa, nº16; colegio concertado Salesianos Nuestra Señora del Pilar, ubicado en la c/María Auxiliadora, nº57; CEIP José Camón Aznar, ubicado en Avenida Navarra, nº141. Con relación a la educación secundaria existen tres Institutos: I.E.S. Jerónimo Zurita localizado en la c/Juan Carlos I de Borbón, nº11; I.E.S. Félix de Azara, ubicado en c/Ramiro I de Aragón, S/N; y el I.E.S. Santiago Hernández, situado en la Avenida Navarra, nº141. En el barrio de Delicias también se pueden encontrar programas en los que se llevan a cabo ciclos formativos, como Servicios Parque Delicias, SL, ubicado en c/Duquesa de Villahermosa, nº66. Como escuela de adultos, para que las personas mayores de edad puedan obtener la formación secundaria, Delicias cuenta con el Centro de Adultos Juan José Lorente, ubicado en la c/Castellote 3.

Relacionado con el empleo, en el barrio existe el Centro ocupacional Parque Delicias, situado en c/Duquesa Villahermosa, nº66, y también se puede encontrar el centro sociolaboral que está localizado en la c/Escultor Palao, nº36, el cual se llama Centro Sociolaboral Delicias³.

Como equipamiento de empresas del barrio, se encuentran: Novedades Delicias, en Avenida Madrid, nº122; Delicias Visual situado en la c/Delicias nº16 y en la c/Méndez Núñez nº29; Saneamientos Delicias está situado en c/Palencia nº12; Red Hot en c/Delicias nº78; Multiópticas Delicias, ubicada en Avenida Madrid nº148; Torre Delicias localizada en Avenida Navarra nº54, y Kiosko-bar Parque Delicias, ubicado en el Parque Delicias.

En materia de información y comunicación, en el barrio de Delicias está: Antena del CIPAJ: IES Jerónimo Zurita, ubicado en la c/Juan Carlos I de Borbón, 11; y Antena del CIPAJ: IES Santiago Hernández, situado en la Avenida Navarra, nº14.

Los habitantes de Delicias tienen diferentes bancos, donde poder realizar las gestiones pertinentes a su dinero: Ibercaja, Banco Santander, Bankia, Banco Sabadell, BBVA, Kutxabank, CaixaBank, Bankinter, y Caja Rural de Aragón.

³ El Centro Sociolaboral Delicias está gestionado por la Fundación Adunare, en la que se integra la Asociación Centro Obrero de Formación-CODEF que promovió la creación del centro.

En el barrio de Delicias se encuentran diferentes espacios dedicados al medio ambiente, entre ellos, espacios naturales como el Parque Castillo Palomar, ubicado en c/Rioja-Avenida Navarra y el Parque Delicias, situado en Vía Universitat-Duquesa Villahermosa. Además, se preocupan por cuidar el medio ambiente y tienen equipamientos dedicados a esta función, como, Punto Limpio Fijo Universidad-Delicias, en Avenida Gómez Laguna; Punto Limpio Móvil Delicias I en Avenida Navarra-Rioja; Punto Limpio Móvil Delicias II en Vía Hispanidad-Villa de Andorra nº19; y el Punto de Recogida de Aceite Delicias, ubicado en Avenida de Navarra, nº54.

Según el Ayuntamiento de Zaragoza, la zona del barrio de Delicias es considerada como una de las mejores zonas en lo que se refiere a comercios, ya que tiene una historia comercial antigua, asociaciones activas y se ubican en zonas con calles peatonales. Delicias, actúa como polo de atracción de los usuarios de otros barrios, debido a su capacidad comercial, sin perder el concepto de compra de proximidad. (Belver, 2021)

En 2015, se realizó una campaña de consumo de proximidad en el barrio, que consistía en fomentar y promocionar la compra dentro del mismo distrito, ya que dentro del mismo se puede encontrar todo tipo de comercios. Por lo que, esta campaña se centró en hacer ver a la población que dentro del barrio pueden encontrar de todo, y que no tienen por qué desplazarse a otro barrio si no lo desean. (EUROPA PRESS, 2015)

También cuenta con dos equipamientos referidos a la protección ciudadana, para que así los ciudadanos se sientan protegidos y seguros, la Comisaría de Distrito Zaragoza Delicias, ubicada en Avenida Valencia nº50, y la Policía de Barrio Sector 3, ubicado en c/Domingo Miral nº1, este último se encarga del barrio de Delicias y de la Almozara.

Como equipamientos de Servicios Sociales, se encuentran: CMSS Delicias I, ubicado en Vía Universitat nº28; CMSS Delicias II, situado en la urbanización Parque Roma, Bloque B; también se puede encontrar la Fundación Adunare, la cual se dedica a la inclusión social de las personas, y por último encontramos la DGA Delicias, la cual se encuentra ubicada en Vía Universitat nº36-38.

La sociedad necesita de equipamientos de tráfico y transporte que les permitan la movilidad tanto dentro del país, como fuera, en el barrio de Delicias encontramos, la Estación Delicias Zaragoza, ubicado en c/Rioja 33, y la Estación Central de Autobuses en la c/Miguel Roca i Junyent.

Para obtener información sobre turismo, la población de Delicias cuenta con la Oficina de Turismo de la Estación Zaragoza Delicias, ubicada en la C/Rioja nº33.

El barrio de Delicias cuenta con 262 asociaciones registradas, que suponen un 10% de la ciudad en conjunto. Las asociaciones que caracterizan la zona son aquellas que están vinculadas con el ámbito cultural, seguidas de las deportivas, y por último las de carácter social, además de la existencia de un alto número de asociaciones de padres y madres. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Las asociaciones del barrio son: Agrupación de Comerciantes de la Calle Delicias, A.D. Delicias, Distrito Delicias, A.D. Coral Delicias, Asociación Cultural, Agrupación Deportiva Las Delicias , Agrupación Musical Delicias, Asociación de Vecinos (AVV) Nuevo Delicias, Asociación Delicias Viva, Movimiento de Jóvenes de Acción Católica Delicias, Hogar de Ancianos Madre de Dios Begoña, Peña Delicias, Asociación Recreativa Cultural, A.D. Club Deportivo Delicias, Asociación “Comisión de Festejos del barrio de Delicias”, Asociación Rincón Artístico Parque Delicias, Asociación de Amigos Pintores Delicias, AVV. Manuel Viola, AVV Avenida de Navarra, Delicias ADP. Roger de Flor - IASS Delicias, Agrupación Benéfica-Cultural en honor de los ancianos del barrio de las Delicias, AVV. “Nuevo Futuro”, AMPA. “Moncayo” de la escuela infantil municipal en el barrio Delicias, AMPA Andrés Manjón, Club Petanca Terminillo, Asociación de los nativos del Oeste de Camerún residentes en Aragón (ANOCAMAR), Agrupación Deportiva Rombo, Club Ciclista Ebro, Club Ciclista Zaragozano, Agrupación Deportiva Sala Zaragoza, Asociación Cultural y Deportiva Aneto, Movimiento contra la intolerancia, Iglesia Evangélica Bautista de Zaragoza, Asociación Juvenil Pianofoarte, Club Ciclista Aragonés, Asociación El Corrillo, Asociación Juvenil “Aguazella”, Asociación Humanismo y Progreso Zarabici, Fundación Cultura y Empresa, Nuevo Horizonte, Padre Enrique de Osso, Club Deportivo Elemental, Asociación Aragonesa en Pro de la Salud Mental, AMPA del IES Félix de Azara, AVV Bombarda Monsalud, AMPA José María Mir, AVV Joaquín Costa del barrio Salamanca-Ciudad Jardín, Asociación de Padres de Niños Oncológicos (ASPANO), AMPA Ana Mayayo, Casa de Teruel en Zaragoza, Centro Obrero de Formación (CODEF), Compañía Deliciosa Joven, Unión de Agricultores y Ganaderos de Aragón (UAGA), AMPA Monsalud, AMPA Santa María Reina, Vicenciana, Asociación Tusitala, AMPA Hijas de San José, AMPA Salesianos Nuestra Señora del Pilar, Don Bosco, AVV María Guerrero, Asociación Cultural Xinglar, Asociación de Madres Vía Láctea. Grupo de protección, promoción y apoyo a la lactancia materna, Sociedad de Pescadores Zaragoza, Peña Las Migas. Asociación Recreativa y Cultural, Club de Ajedrez Monsalud, Residencia de Ancianos Madre de Dios de

Begoña, Agrupación de Patinadores Santa Cecilia, Asociación Cultural La Simpatía, Angelines y Antonio, Asociación Regional Aragonesa de Laringectomizados y Limitados de la voz Asociación Aragonesa de Jugadores en Rehabilitación AZAJER, AMPA Emilio Moreno Calvete, AMPA José Camón Aznar. (Ayuntamiento Zaragoza, s.f.)

5.2 Población

Según el Observatorio Urbano, Ebrópolis (2018), Zaragoza está dividida en 28 distritos y el más poblado es el barrio de Delicias, con 102.998 personas de 666.880 que tiene Zaragoza. Por lo que la densidad de este también es la mayor de la ciudad, con 31.357,79 habitantes/km², mientras que en Zaragoza hay 722,78 habitantes/km². Esto es debido a que Zaragoza tiene una superficie de 967,07 km² y Delicias 3,28 km².

La población de este barrio está envejecida, ya que su media es 46,9% mayor que la de Zaragoza, y está compuesta en mayor medida por población de más de 55 años. Por lo que, Delicias posee la población más envejecida de la ciudad, Zaragoza tiene un índice de envejecimiento de 144,8, mientras que en Delicias el índice es de 224,7.

Casi un tercio de los hogares del distrito están compuestos por una sola persona (32,3%), mientras que el tamaño medio del hogar es el mismo que el del conjunto de la ciudad, 2,4 personas. En este distrito viven solas 6.612 personas mayores de 65 años, es decir, el 6% de la población y 14,2% de los hogares; de este total, 1.755 son personas mayores de 85 años.

Este barrio tiene un índice de masculinidad de 91,2, esto significa que está dos puntos por debajo de la media de Zaragoza. Además, es uno de los distritos junto al Casco Histórico, con un mayor porcentaje de extranjeros, lo que conlleva un 22,8% de la población de la ciudad, un 40% de los inmigrantes del distrito proceden de Europa, un 26% de América, un 25% de África y el 8,7% de Asia.

La renta media de Delicias es de 10.156 €/persona, es decir, 1.463€ menos que el conjunto de Zaragoza. Dentro del barrio existe desigualdad en este aspecto, ya que Ciudad Jardín tiene una renta superior a la media de Zaragoza y Parque Roma es ligeramente inferior, la Bombarda está en una situación intermedia, y las zonas antiguas y central de Delicias son las zonas más pobres de la ciudad.

Es importante destacar que el 35,92% de los habitantes de Delicias no tienen ningún estudio, el 33,43% tiene los estudios de primaria, el 14,80% ha finalizado los estudios de secundaria, y tan

sólo el 11,29% de la población ha adquirido estudios superiores. (Ebrópolis. Observatorio Urbano, 2018)

5.3 Cartera de Servicios e Intervenciones

Según el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los CSS en Aragón, publicado en el BOA el 28 de diciembre de 2016, manifiesta que cada Centro debe estar formado por un equipo multidisciplinar, compuesto por trabajador social, educador social y psicólogo.

El CMSS de Delicias I consta de una plantilla de 18 profesionales: 1 trabajadora social que realiza la función de directora del Centro, 8 trabajadoras sociales (7 mujeres y 1 hombre); 1 psicóloga, 1 educadora infantil, 2 educadoras familiares, 3 técnicos auxiliares socioculturales, 1 auxiliar administrativa y 1 operaria.

La multitud de servicios y recursos ofertados en una cartera de servicios tienen el objetivo de cubrir las necesidades que presenta la sociedad.

El tiempo que los ciudadanos tienen que esperar a tener una cita que le permita beneficiarse de algún servicio ofertado en el Centro de Delicias I, es de una a dos semanas, aunque esta demora depende de las agendas de cada profesional, además de las vacaciones, bajas médicas... Es destacable, que se valora la solicitud de la cita y se analiza su urgencia, de forma que, si se consideran urgencias, se atienden el mismo día. Esta información ha sido facilitada por el equipo técnico del CMSS Delicias I.

Según los datos recogidos en la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), la cartera de servicios que ofrece el CMSS de Delicias se clasifican en: primera atención, prevención e inclusión social, prevención en materia de infancia y, autonomía y cuidados.

5.3.1 Servicios de Primera Atención

Acoge actuaciones profesionalizadas que dan a conocer a los ciudadanos sus derechos, además ofrecen los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas a las que pueden optar para superar una necesidad determinada.

Dentro de los servicios de primera atención se encuentran: los servicios de primera atención y las ayudas de urgencia.

5.3.1.1 Servicio de Primera Atención

Se encarga de “responder a la necesidad de los ciudadanos de acceder a los recursos sociales y ejercitar sus derechos en un marco de igualdad de oportunidades”. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Se ocupa de ofrecer el primer contacto entre la población y los Servicios Sociales, conceder determinadas atenciones sociales, y derivar a los individuos o familias hacia programas existentes en relación con la inclusión y la protección social. Se diferencian tres apartados, los que aportan información sobre las familias, las intervenciones realizadas, y el volumen de citas en el periodo de 2019:

Unidades de familias atendidas:

Mediante el análisis de los diferentes datos de atención que son registrados en la red de centros, se puede observar el volumen de las unidades familiares que reciben atención, mediante los diferentes programas que se ofrecen dentro de los Servicios Sociales. En la siguiente tabla se expresa el total de expedientes registrados en los CMSS de Delicias, además también se señala los que siguen activos y los que son nuevos en el año 2019.

	Registrados	Nuevos	Activos
Delicias I	12.728	7.797	871
Delicias II	11.641	8.372	762

Fuente: Memoria Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Intervenciones:

En el CMSS de Delicias I se han ejecutado 7.599 intervenciones, es decir un 10,59% de la población en total. En la siguiente tabla, se exponen las intervenciones de CMSS de Delicias iniciadas o actualizadas a lo largo del 2019. Se contabilizan los usuarios registrados por cada intervención, pudiendo haberse realizado más de una por unidad familiar.

	Intervenciones	%	Expedientes	%
Delicias I	7.599	10,59%	3.255	13,02%
Delicias II	4.854	6,76%	2.070	8,28%

Fuente: Memoria de los Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Sistema de cita previa:

Permite observar el volumen de personas y familias atendidas, a través de las visitas llevadas a cabo en los CMSS. En la tabla se observa las citas totales diferenciando las que se realizan por iniciativa propia del usuario (seguimiento), concertadas por el equipo del CMSS y las respectivas a las personas que acuden por primera vez al Centro.

	Citas	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Delicias I	10.832	11,01	18.196	15,69	2.192	13,9	31.220	13,87
Delicias II	11.859	12,05	5.040	4,35	2.326	14,75	19.225	8,54

Fuente: Memoria de los Servicios Sociales Comunitarios, 2019

5.3.1.2 Ayudas de Urgencia

Según el Reglamento Municipal vigente las ayudas de urgencia son *“prestaciones económicas destinadas a resolver situaciones de emergencia que afectan a personas o familias a las que sobreviene una situación de necesidad, por la que se ven privados de los medios de vida primarios e imprescindibles”*. (BOA, 2016)

Su objetivo es conceder a estas familias o personas una atención básica y urgente en el momento que se produzca este tipo de situaciones. Estas se recogen en el artículo 7 del Reglamento Municipal, y son las siguientes:

- Imposibilidad de continuar con el uso y disfrute de la vivienda habitual por no poder afrontar los gastos de la misma.
- Carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad adecuada o para adquirir o mantener el equipamiento necesario de la vivienda.
- Incapacidad para satisfacer urgentemente las necesidades de atención primaria, cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección.
- Situaciones de necesidad que ponen en peligro la convivencia o la integración social de la familia o de algún miembro, como la participación en actividades sociales, carencia de material escolar...
- Necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.
- Imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriores.

En esta tabla se puede observar las ayudas de urgencia gestionadas en Delicias a lo largo del 2019:

	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Delicias I	3.487	3.213	92,14	836.848	260,46	234	6,71	40	4,14
Delicias II	2.709	2.524	93,17	705.978	279,71	108	3,99	77	7,97

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

5.3.2 Prevención e Inclusión Social

El Servicio de inclusión social esta basado en unas prestaciones y servicios que se ejecutan dentro del Servicio Municipal de Delicias, su finalidad es *“prevenir la precarización económica y el debilitamiento de los sistemas de protección social que tengan como consecuencia la exclusión social de una parte importante de los ciudadanos”*. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Los Servicios Sociales dan respuesta a diferentes problemáticas que afectan a la inclusión social de los individuos, familias y grupos, mediante recursos económicos, información, habilidades sociales, apoyo familiar y social...

Existen recursos que se ocupan de esta problemática, los cuales son: ayudas orientadas a la inclusión social y un programa de apoyo educativo a la familia.

5.3.2.1 Ayudas orientadas a la Inclusión Social

Existen diferentes ayudas con el fin de paliar esta problemática:

Ingreso Aragonés de Inserción (IAI)

El IAI fue sustituido por el Ingreso Mínimo Vital (IMV) aprobado por el Gobierno, el 31 de mayo de 2021. Las personas que estén cobrando el IAI y soliciten el IMV, seguirán cobrando el primero hasta se les conceda el IMV.

La Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), recoge que el IAI estaba dirigido a la integración de las personas que se encuentran en situación de necesidad o en situación de marginación. Incluía prestaciones económicas que garantizaban los recursos mínimos para vivir

dignamente y actuaciones dirigidas a conseguir una plena integración sociolaboral de los usuarios.

Se divide en diferentes fases:

Las Solicitudes, son la primera fase a abordar, dividiéndose entre las que son presentadas por primera vez, con las renovaciones a realizar en el periodo.

	Nueva	Renovación	Total	%
Delicias I	242	475	717	11,06
Delicias II	231	357	588	9,07

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

La fase de los Planes Individualizados de Inserción es la que se encarga de enviar las propuestas de intervención al Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) para su resolución. Recalcar que las cifras no coinciden debido a que las solicitudes pueden pertenecer a otros años, y no todas las solicitudes terminan con una propuesta, ya que muchas pueden ser archivadas.

	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	Remitidas
Delicias I	693	25	5	723	11,33%
Delicias II	560	20	3	583	9,13%

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

La fase de seguimiento está basada en *“el desarrollo del proceso de integración social incluido en el Plan Individualizado de Inserción”*. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Para valorar el volumen de personas, se formulan dos aspectos: las resoluciones comunicadas, las cuales son emitidas por IASS y comunicadas a los Servicios Sociales municipales; y las altas y bajas de expedientes, cuyas tablas correspondientes son:

	Concesión	Denegación	Total
Delicias I	579	99	678
Delicias II	477	71	548

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

	Altas 2018	Bajas 2018	Altas 2019	Bajas 2019
Delicias I	610	634	597	585
Delicias II	545	604	484	545

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

La última fase corresponde a las reuniones de coordinación con IASS-IAI, que se caracterizan por tomar decisiones, solucionar diferencias y llegar a acuerdos, gracias al trabajo conjunto para así poder intercambiar, evaluar, resolver problemáticas y afrontar nuevos retos.

A lo largo del 2019, según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), se realizaron tres reuniones técnicas de coordinación, en las que participaron el SSC, IASS, IAI, las cuales se llevaron a cabo el 23 de enero, el 20 de junio y el 7 de noviembre.

Ayuda de integración familiar

El Gobierno aprueba el Real Decreto-Ley 20/2020 aprobado el 1 de junio en el BOE, por el que se establece el IMV como prestación económica no contributiva de la Seguridad Social, tiene un carácter estructural y complementario con las rentas y prestaciones. Por lo que la Ayuda de integración familiar es derogada por la entrada en vigor del IMV.

Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), este tipo de prestaciones, tenían como finalidad el sostenimiento de la unidad familiar con menores a su cargo, para poder evitar que dichos menores fueran internados en centros especializados o adoptaran medidas externas de protección.

En el año 2019 registraron las siguientes solicitudes:

	Solicitudes	%
Delicias I	113	8,52
Delicias II	94	7,09

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Ayudas de acceso al transporte público

Desde 1998, el Ayuntamiento de Zaragoza subvenciona los bonobuses de las personas beneficiarias del IAI; a partir de 2003 se ampliaron las subvenciones para las familias numerosas, y en 2006 a los cobradores de la Renta Activa de Inserción. La manera de financiar dichas subvenciones es mediante el Área de Servicios Públicos.

Zaragoza Incluye

Este programa fue inaugurado en marzo de 2015, *“surge del acuerdo marco de colaboración entre el Área de Acción Social y Deportes y el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza”*. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

La finalidad de este programa es ayudar en la inserción de las personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social. Primero se realiza una primera entrevista de acogida, en la cual se inicia un diagnóstico de empleabilidad, la intervención a llevar a cabo es pactada entre el profesional y el usuario.

“Se han desarrollado siete grupos de “Habilidades Prelaborales” en los siguientes barrios: Actur, Magdalena, San Pablo, Oliver/Valdefierro/Miralbueno, Delicias I, Delicias II, Universidad/Casablanca, y Rurales”. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

5.3.2.2 Programa de Apoyo Educativo a la Familia

Este programa está dirigido a familias con integrantes menores que sufran necesidades educativas y psicosociales. Su objetivo es ayudar a dichas familias a mejorar sus habilidades parentales, de forma educativa, de cuidado o de comunicación.

Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), las familias pueden acogerse a este programa, en las siguientes situaciones:

- Proceso de socialización inadecuado y poco estimulante que perjudique la competencia social de los menores, haciéndola así deficitaria y colocándolos a éstos en situación de riesgo.
- Socializadas desde estilos de vida marginales, que suponen para todos sus miembros una situación de alto riesgo en su proceso de desarrollo integral, y una conflictividad con las pautas establecidas socialmente.
- En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar, que conllevan dificultades en el desarrollo de los menores.

Por tanto, el objetivo del programa es asistir a las familias, para que puedan ejercer adecuadamente aquellas funciones para que los menores se desarrollen completamente, sin importar las situaciones en las que están involucrados. De modo que dentro de este programa hay intervenciones familiares, grupales y comunitarias.

Intervención familiar:

Es la intervención encargada de desarrollar las capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse adecuadamente a sus problemas, sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

La siguiente tabla representa el número de familias y menores atendidos con o sin intervención:

	Delicias I	Delicias II
N.º familias estudiadas	13	18
N.º familias atendidas con intervención	23	17
N.º familias nuevas con intervención	7	10
N.º menores atendidos con intervención	52	35
N.º de familias atendidas con intervención breve	4	2
N.º menores atendidos con intervención breve	9	3

Fuente: Elaboración propia a partir de Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Intervención grupal y comunitaria:

En la intervención grupal se atienden las necesidades comunes de las familias durante el proceso de apoyo. La intervención comunitaria se caracteriza por promover la red de relaciones y recursos que se consideran necesarios para las familias.

En Delicias I se ha realizado intervenciones de los dos tipos, como intervenciones grupales se ejecutó una sesión grupal informativa sobre el tiempo libre y las becas con familias, a la cual acudieron cuarenta familias; también se efectuó un Taller Prelaboral impartido para apoyar la organización, el desarrollo y la coordinación, contó con la colaboración de diferentes profesionales. Y como proyectos comunitarios: proyecto “Delicias más limpio”, proyecto “Huerto Comunitario” y Colaboración en Plan Barrio Delicias.

En Delicias II, se llevó a cabo el taller de competencias básicas prelaborales “Ponte en acción”, en el que participaron dieciséis participantes de los cuales nueve pertenecían al Centro de Delicias I; también se realizó una charla informativa sobre solicitar becas de comedor y material escolar, hubo asistentes de los dos CMSS de Delicias, los cuales habían solicitado anteriormente ayudas de urgencia por esta situación.

5.3.3 Prevención en Infancia

En referencia a los menores, en el artículo 84 de la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón, expresa que “les corresponde a las corporaciones locales, a través de

los servicios sociales comunitarios, realizar las funciones de prevención, información, promoción y reinserción social en materia de menores”.

“La Administración de la Comunidad Autónoma prestará la necesaria cooperación técnica y financiera para el efectivo cumplimiento de estas funciones, atendiendo fundamentalmente la asunción por la correspondiente corporación local de las funciones siguientes:

- *El seguimiento de la escolarización, con especial atención a la prevención del absentismo escolar.*
- *La promoción de la salud infantil.*
- *El fomento de la inserción social.*
- *La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.*
- *La prevención de las situaciones de conflicto social.*
- *La colaboración en el seguimiento de la ejecución tanto de las medidas de protección como de las impuestas por los Juzgados de Menores.*
- *El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.*
- *La promoción, a través de la planificación urbanística, de un entorno adecuado a las necesidades de los menores”.*

La finalidad de los programas en este ámbito es *“evitar el riesgo de la exclusión y conflicto social y procurar un ejercicio completo de sus derechos”.* (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Como prestaciones de prevención en el ámbito de la infancia existen: las basadas en la promoción de los derechos de la infancia, de prevención de situaciones de riesgo o conflicto social, y de apoyo a la familia.

5.3.3.1 Promoción de los Derechos de la Infancia

Las prestaciones relacionadas con los derechos de la infancia son las siguientes:

Tiempo libre:

En los CMTL se trabaja con encuentro y relación, y con grupos y dinamización. Cada uno de estos centros desarrolla anualmente un Proyecto Educativo, basado en actuaciones que dan respuesta a dichos campos de intervención.

La actividad de estos centros se basa en la intervención socioeducativa para suministrar y producir alternativas para la toma del tiempo libre de los menores, con el objetivo de ayudar en

su desarrollo personal y social, además de prevenir situaciones que produzcan marginación o exclusión. Para que el menor pueda participar en dichas actividades, deberá inscribirse como socio de un centro.

En los periodos vacacionales del menor, los CMTL amplían su horario, pudiendo asistir por la mañana y por la tarde.

Esta tabla expresa los menores que acudieron a los dos CMTL de Delicias, en su horario habitual, incluyendo los sábados.

	CMTL Musaraña	CMTL El Cuco
Sesiones	181	175
Asistencia Total	5.826	7.296
Niños	2.555	4.248
Niñas	3.271	7.296

Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

5.3.3.2 Prevención de Situaciones de Riesgo o Conflicto Social

La prevención de situaciones de riesgo o conflicto social son aquellos servicios referidos a una acción preventiva en diferentes sectores, destinados a la detección de situaciones de riesgo y conflicto social, además de las intervenciones realizadas por los recursos municipales.

Existen en los siguientes ámbitos: detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil, absentismo escolar y educación de calle.

Detección y estudio de las situaciones de riesgo y maltrato infantil

Los CMSS son los encargados del estudio, la valoración y el diagnóstico de todas las posibles notificaciones de presuntos maltratos a menores que se llevan a cabo en Zaragoza. Para ello, se sigue el protocolo recogido en la “Guía para Detectar”, Notificar y Derivar situaciones de maltrato al menor, siendo elaborada por el Departamento de Menores del Gobierno de Aragón. Todas las notificaciones y las detecciones de casos de maltrato a menores, informados en el CMSS de Delicias, se recoge en la siguiente tabla:

	Notificaciones	Menores
Delicias I	56	113
Delicias II	57	95

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

El estudio, valoración y el diagnóstico se basa en el protocolo recogido en la “Guía para Detectar”, en la cual se incluye diferentes actuaciones para llevar a cabo, todas ellas son realizadas por un equipo multidisciplinar compuesto por psicólogo, trabajador social y educador. A raíz del resultado del diagnóstico, se interviene de diversas maneras con la familia objeto de valoración. Dependiendo del caso, se adoptarán unas medidas u otras. En la tabla siguiente están recogidas las notificaciones que se han valorado en el CMSS de Delicias:

	Valoración	No riesgo	Seguimiento C.M.S.S	Programa Apoyo familiar	Notificación menores IASS
Delicias I	57	19	17	5	16
Delicias II	58	21	14	3	20

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Absentismo escolar

Los Servicios Sociales Municipales trabajan conjuntamente con otras entidades, con el objetivo de prevenir y reducir el problema del absentismo escolar en Zaragoza, intentando mitigar las consecuencias negativas. Dichas colaboraciones se iniciaron mediante diferentes acuerdos, siendo el primero en 1997, posteriormente, se crea un nuevo acuerdo por parte de los responsables de la DGA y el Ayuntamiento de Zaragoza en 2002, este último realiza un gran avance en el modelo de actuación contra el absentismo escolar de Zaragoza, en las cuales implantan tres niveles de actuación.

Dentro de los niveles de actuación, se establecen las funciones y composición de estos, además de las relaciones y comunicación entre ellos.

En el comienzo del curso escolar de 2013-2014 se inició en Aragón el nuevo sistema de cómputo de absentismo escolar, en el cual se establece un nuevo formato de control en el sistema de cómputo de faltas de asistencia, dirigido al control diario de faltas, el cual obliga a los docentes a comunicarlo una vez que el menor supere el número de faltas acordadas sin justificación. En 2017, la Comisión Mixta de Seguimiento del Programa para la prevención de absentismo escolar

adopta modificaciones en el Programa de Actuación de ámbito autonómico, una de estas modificaciones es la reducción del número de faltas de asistencia para activar el protocolo.

“Los números de días acumulados con falta de asistencia para comunicar a la comisión de zona correspondiente en primaria, son en el primer mes 3, hasta el 31 de diciembre 7, hasta el 31 de marzo 9 y a lo largo del año 12. Mientras que, en la E.S.O, en el primer mes son 4, hasta el 31 de diciembre 8, hasta el 31 de marzo 12 y a lo largo del año 16”. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Los tres niveles de actuación son, según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019): centros educativos, Comisiones de Zona y Comisión de Coordinación, ya que la Comisión Mixta no es un órgano de intervención como tal, sino que pretende supervisar la actividad general del Convenio. Cabe destacar, que se añade también la colaboración de la Fiscalía de Menores.

El primer nivel de intervención, son los centros educativos. Su objetivo general es ser el primer frente de la acción. Hay 191 centros, 126 públicos y 65 privados concertados.

El segundo nivel de intervención, son las Comisiones de Zona, las cuales se encargan de agrupar por distritos a los profesionales de las tres instituciones. Su finalidad principal, es la coordinación de casos de absentismo que se lleven a cabo en su zona. En este nivel se ha llevado a cabo el Programa de absentismo, con una población de 540 alumnos y alumnas, con 384 casos nuevos. Los Servicios Municipales de Zaragoza se encargan, en la mayoría de los casos, de la coordinación de las diferentes comisiones de zona. En Delicias, se ha llevado un total de 51 expedientes de menores, siendo 38 nuevos casos y 13 de expedientes anteriores.

El tercer nivel, corresponde a la Comisión de Coordinación, el cual se integra por 9 profesionales de las tres instituciones nombradas. En Zaragoza, se han llevado a cabo 93 expedientes desde las 13 Comisiones de Zona. Del total de 93 expedientes, 35 eran nuevos casos abiertos en el curso 2018-2019, y 58 eran casos que se venían arrastrando de cursos anteriores. En el barrio de Delicias, se llevaron a cabo 14 expedientes, de los cuales 5 eran nuevos casos y 10 de años anteriores.

Por último, aunque no forme parte del Convenio, la Fiscalía de Menores actúa en los casos de mayor gravedad, siendo derivados por la Comisión de Coordinación. La finalidad de la fiscalía es la solicitud de un justificante a la familia del menor que presenta absentismo escolar, además de informar sobre las obligaciones legales que tienen como padres, madres o tutores. En

Zaragoza se han derivado a Fiscalía 12 casos de menores, de los cuales 5 provienen del barrio de Delicias.

Educación de calle

Es un método de actuación socioeducativo, y adopta el término de calle porque es el medio en el que se desarrolla la intervención, siendo un ámbito esencial de socialización.

La intervención va dirigida a la población comprendida entre 8 y 16 años en riesgo y/o conflicto social. Suelen ser niños que pasan varias horas en la calle, desarrollando conductas incorrectas en la misma, lo que les posiciona en situación de riesgo hacia su persona o en conflicto con la comunidad.

Para llevar a cabo dichas actuaciones es necesario, tanto un educador como figuras de referencia para el menor, como la metodología de la intervención. *“Dentro de la intervención se pueden distinguir diferentes fases que, en el trabajo que se desarrolla en cada uno de los barrios, se producen de forma simultánea”*. (Ayuntamiento Zaragoza, 2019)

Se denomina primera fase de la intervención a la observación y contacto, la cual tiene como finalidad la presencia del equipo multidisciplinar en los lugares frecuentados por los infantes y adolescentes del barrio, con el objetivo de tener una aproximación en las relaciones con los menores, para así facilitar la intervención próxima. Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), en Delicias existen un total de 19 casos, de los cuales diez están comprendidos entre 6-10 años, ocho entre la edad de 8-14, y uno tiene más de 14 años.

La segunda fase, es la intervención, la cual queda desarrollada en base del diseño de proyectos de la intervención grupal o individual:

- En los proyectos de intervención grupal, se actúa con grupos de menores con la finalidad de beneficiar y mejorar tanto sus habilidades sociales, como sus relaciones sociales. Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), en Delicias hay tres grupos compuestos por un total de 21 personas entre 6-14 años.
- En los proyectos de intervención individual, se actúa dependiendo de las características de la persona, por lo que requieren una intervención especializada. Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), en Delicias hay dos casos, ambos comprendidos entre los 11-14 años.

La última fase es el seguimiento, es importante no cortar el contacto con los menores para que estos sepan que tienen siempre el apoyo de los educadores para cualquier dificultad con la que se encuentren. Es decir, es un seguimiento de la evolución de los menores, una vez finalizada la intervención. En Delicias, se ha efectuado el seguimiento de 19 casos.

5.3.3.3 Apoyo a la familia

En la Ley 12/2001 de infancia y adolescencia, el artículo 22 se refiere al apoyo de la familia, en el que dicta *“Apoyo a la familia con el fin de evitar el deterioro del entorno familiar y de cubrir las necesidades básicas de los niños y adolescentes, las Administraciones públicas establecerán los programas sociales y facilitarán los apoyos necesarios para que la responsabilidad de los padres o de quienes los sustituyan en el ejercicio de las funciones propias de la patria potestad o autoridad familiar pueda ser cumplida de forma adecuada”*.

Zaragalla

Es un programa municipal basado en una intervención de apoyo a las familias en las fases vacacionales, con el fin de poder conciliar la vida laboral y familiar, ofreciendo diversas actividades en un programa lúdico-educativo. Es un programa que se realiza de lunes a viernes, pudiendo cada niño elegir las semanas que mejor se adapten a sus necesidades, de forma que pueden elegir hacerlas seguidas o alternas. Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), Zaragalla, se desarrolló en tres modalidades:

1. Zaragalla pequeños: Compreendida entre 3 y 8 años, y se ofertan 36 plazas/semana.
2. Zaragalla Mayores: Dirigida a menores entre 9 y 12 años. Se lleva a cabo en el Parque de Atracciones de Zaragoza, llevando el mismo calendario que la modalidad anterior, ofertándose 160 plazas/semana, entra el 24 de junio y el 26 de julio, y 80 plazas/semana del 29 al 30 de agosto.
3. Zaragalla Educación Especial: Para personas con edades comprendidas entre 3 y 21 años, ofertando 60 plazas/semana del 29 de julio hasta el 30 de agosto.

En el barrio de Delicias, se ofertaron 360 plazas y se ocuparon un total de 384.

5.3.4 Autonomía y Cuidados

El Ayuntamiento de Zaragoza se encarga de atender las necesidades de prevención de la atención asistencial.

Existen diferentes prestaciones relacionados con la autonomía y cuidados, los cuales se dividen en prestaciones comunitarias de atención a la dependencia y en la oficina técnica del mayor.

5.3.4.1 Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia

El desarrollo de la normativa relativa a la atención a la dependencia ha incluido la puesta en marcha de algunas funciones en la red de CMSS. Tareas que se vienen a unir a otras prestaciones ya gestionadas con anterioridad. Dentro de estas prestaciones se encuentran:

Elaboración de planes individualizados de atención

Como se redacta en la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), los CMSS deben ejecutar una serie de actividades, siempre en virtud de la normativa de Aragón:

- Dar información, asesorar y apoyar para la tramitación de solicitudes, además de una elaboración del Plan Individualizado que debe tener: La valoración técnica para la elaboración del Plan, de los servicios y prestaciones que cubran las necesidades de la situación por la que esté pasando. Debe tener una cita previa al solicitante, y en su caso, la elección de las alternativas que se le propusieron, y el seguimiento en el domicilio. También es importante, la realización de los informes y propuestas de Planes Individualizados de Atención. Por cada propuesta de Plan Individualizado de Atención se debe contactar telefónicamente para poder concretar una visita domiciliaria, después se realiza la visita (mínimo una vez), y después se elabora el informe que corresponda para remitirlo al Gobierno de Aragón.

A continuación, se expone una tabla con los datos de 2019, referidos a Delicias, en los que aparecen los Planes Individualizados de Atención solicitados por el IASS, y los Planes Individualizados de Atención elaborados en la Red de los CMSS y remitidos al IASS.

	Solicitados IASS	%	Remitidos a IASS	%
Delicias I	73	12,44	80	8,6
Delicias II	45	7,67	71	7,63

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Servicio de Ayuda a Domicilio

Se caracteriza por abarcar un conjunto de atenciones y cuidados que tienen un carácter personal, doméstico y psicosocial, cuyos beneficiarios ya sean individuos o unidades de

convivencia, se encuentran en situaciones en las que no es posible la ejecución de sus actividades habituales.

Dependiendo del tipo de perfil de estos usuarios, existen diferentes tipos de prestación:

- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), basado en la prevención, denominado en Aragón como Servicio de Ayuda a Domicilio complementaria.
- Prescripciones de los usuarios en el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia (SAAD).
- Programa de cargas familiares.
- Usuarios de SAD, de un servicio experimental que se creó en 2007, basado en un servicio de mayor intensidad de ayuda a domicilio, para los usuarios que tenían bajos niveles de salud.

El servicio se mantendrá activo hasta que el beneficiario se dé de baja.

En dicho servicio, queda incluido un servicio de apoyo a los cuidadores para evitar o reducir las cargas de cuidado. Estos son los datos de altas referidos a este servicio:

	SAD complementario	SAD dependencia	SAAD y cargas
Delicias I	59	42	7
Delicias II	81	40	13

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Datos referidos a las bajas:

	SAD complementario	SAD dependencia	SAAD y cargas
Delicias I	48	65	14
Delicias II	61	49	8

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Datos de los usuarios atendidos:

	SAD complementario	SAD dependencia	SAAD y cargas	Total	%
Delicias I	364	232	25	621	7,17
Delicias II	338	228	25	591	6,83

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Servicio de Teleasistencia

Ofrece la posibilidad a los usuarios de pedir ayuda desde su propio domicilio a través de una línea telefónica, pudiéndose poner en contacto con el centro de atención a lo largo del día si tuviera algún problema.

Va dirigido a personas con disminución física o sensorial, que se encuentran en situación de riesgo o tengan una edad avanzada para poder cubrir sus necesidades por ellos mismos.

Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), el acceso a la prestación se realiza en dos vías: preventiva o dependencia. En cuanto a las solicitudes de este servicio en 2019:

	Solicitudes	%
Delicias I	381	13,48
Delicias II	334	11,81

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Servicio de comida a domicilio

Es un servicio basado en la prestación de reparto de comida a domicilio a personas que tienen dificultades de movilidad, daño cognitivo, personas o familias en situación de necesidad...

La solicitud para acceder a dicho servicio se realiza en los CMSS en coordinación con la Fundación de La Caridad, la cual se encarga de la gestión de dicha prestación.

Han sido atendidas 111 personas en Delicias que demandaban este servicio, es decir un 13,33% de la población total.

5.3.4.2 Oficina Técnica del Mayor

Los Centros de Convivencia para Mayores son espacios de encuentro y relación, están destinados a ofrecer a las personas mayores todas aquellas actividades y servicios que sean adecuados a sus necesidades e intereses.

Estos Centros favorecen la convivencia y el ocio, además de las importantes actuaciones de carácter preventivo; gracias a la red de equipamientos y servicios que constituyen para efectuar el encuentro y la participación entre los usuarios.

Para efectuarlas, se ofrecen los siguientes servicios:

Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores

Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la OMS, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global. La evaluación final del plan de acción pretende medir la amigabilidad de la ciudad, mediante la evaluación del nivel de consecución de los objetivos definidos y las medidas propuestas.

Zaragoza forma parte del proyecto europeo ESPON junto a ocho ciudades europeas, las cuales demográficamente se enfrentan o enfrentarán en un futuro próximo a un reto demográfico, que los últimos años han avanzado en la mejora de la calidad de vida de los mayores, y que han generado conocimiento y saber hacer en políticas de envejecimiento activo.

El proyecto ESPON trata de poner en valor todo el conocimiento generado en materia de envejecimiento activo y políticas territoriales, materializándose en una guía práctica con recomendaciones extrapolables a cualquier territorio europeo.

La red de centros municipales de convivencia

La Red de Centros de Convivencia para uso de las personas mayores cuenta con un total de 31 Centros que reúnen estas características:

- *Espacios de convivencia*: Tienen como objetivo favorecer la relación entre las personas mayores, y estimular y promover una vida activa.
- *Espacios dedicados a desarrollar programas y actividades*: Estos espacios se pueden clasificar dependiendo a qué tipo de actividad están destinados. Por ejemplo:
 - Aulas: Destinadas a la impartición de cursos, reuniones, asambleas...
 - Salas de dinámica: Destinadas a los talleres de salud y calidad de vida.
 - Talleres: Dónde se imparten actividades de expresión plástica.
 - Aulas de informática: Destinadas al uso libre y la impartición de cursos sobre TICs.
 - Espacios de información: Estos espacios están destinados a prestar el servicio de información a los usuarios.
 - Comedores de los Centros de Convivencia: Prestan el servicio de comedor.
 - Salones de Actos: Espacios destinados a espectáculos, fiestas y eventos.
 - Parques de Mayores: Espacios donde practicar ejercicio físico al aire libre.

Los socios y socias de los Centros de Convivencia

Esta inscripción de socios es gratuita y está regulada por la Ordenanza de los Centros Municipales de Convivencia para personas mayores aprobada por el pleno municipal el 5 de febrero de 2010. Su artículo 31 establece que para pertenecer a un Centro Municipal de Convivencia para Personas Mayores se requiere ser jubilado o pensionista, haber cumplido los 60 años y estar empadronado en Zaragoza.

En la siguiente tabla se refleja el total de socios de la Red hasta el 31 de diciembre de 2019, y cuantos de ellos pertenecen al barrio de Delicias.

Centro	Socios
Delicias	5.061
TOTAL	66.991

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Servicios y actividades de la Red de Centros

Los servicios y actividades que ofrece la Red de Centros son los siguientes:

- *Cafetería y Salas de estar*: Estos espacios son utilizados como lugares de actividad y participación, y no como espacios de “estar”.
- *Acceso a Internet*: Han incrementado los usuarios respecto al año 2018 en 5.892 personas.
- *Comedores*: este servicio proporciona comidas equilibradas y adecuadas a las necesidades nutricionales de los mayores, mejorando su calidad de vida. Según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019), en el año 2019 se han incrementado 1.340 menús respecto a los servidos en el año anterior.
- *Asesoría jurídica*: tiene como finalidad la orientación jurídica a mayores que puedan necesitarla en aspectos de importancia para su vida diaria. El 80% de los beneficiarios de este servicio ha sido por consultas relacionadas con herencias, mientras que el 20% restante, por aspectos civiles como divorcios, pensiones alimenticias, jubilaciones...
- *Asesoría sexológica*: impartido por profesionales del ámbito de la medicina y de la psicología, se engloba dentro del Programa de Salud y que se desarrolla en los Centros de Convivencia de Mayores y se puso en marcha el 13 de diciembre de 2018.

A lo largo del año 2019 se han concertado 106 citas, de estas han sido atendidas 92 y canceladas 14. Han sido atendidas un total de 103 personas: 11 parejas y 81 personas

(18 mujeres y 63 hombres). Paralelamente a este servicio se han realizado 5 conferencias tratando temas como “La salud sexual y el amor como indicadores de salud”, “La viudedad: otra etapa para afrontar”, “Mitos y falsas creencias en la sexualidad de las personas mayores”, etc.

Actividades de Centro Abierto

Son todas aquellas que están abiertas a la participación de los socios, normalmente son programadas por la unidad técnica del centro y habitualmente se realizan en las dependencias del propio centro.

Estas actividades se clasifican según su tipología: actividades lúdicas, culturales y divulgativas, de apertura del centro hacia el exterior (excursiones, visitas guiadas...), actividades deportivas y otras actividades (cesión de espacios, participación en actividades y proyectos del barrio...).

Durante 2019 se realizaron 2.119 actividades en las que participaron 149.698 usuarios, según las memorias elaboradas en cada Centro de Convivencia de Personas Mayores.

Talleres de envejecimiento activo y talleres de la experiencia

Los talleres de envejecimiento activo son aquellos talleres impartidos por un profesional, se caracterizan por trabajar la progresión en la actividad objeto del taller, ya sean actividades físicas, memoria, expresión artística...

Los talleres de la experiencia son talleres de diferentes temáticas impartidos por personas mayores. Además de los objetivos de los talleres, en este caso se pretende también favorecer el desarrollo personal de las personas mayores colaboradoras que imparten estos talleres, transmitiendo sus conocimientos a otras personas y complementando la oferta de actividades de los centros.

Los talleres y plazas ofertadas por cada curso, según la Memoria de Servicios Sociales Comunitarios (2019):

Por Áreas	2018-2019		2019-2020	
	Talleres	Plazas	Talleres	Plazas
Comunicación y Cultura	50	1.054	64	1.375

Desarrollo y expresión artística	136	2.073	118	1.869
Salud y calidad de vida	246	5.788	263	6.242
TOTAL, TALLERES DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO	432	8.915	445	9.486
Talleres de la Experiencia	363	6.341	368	6.550
TOTAL, OFERTA DE TALLERES	795	15.256	813	16.036

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Tomando como referencia el curso anterior (datos a principio de curso) la cobertura de plazas según muestra el cuadro fue la siguiente:

	2018-2019	2019-2020
Solicitantes	14.237	13.082
Solicitudes	23.573	24.377
Solicitantes con plaza	12.278	11.469
Solicitantes con plaza	92,10%	87,67%

Fuente: Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019

Proyectos de envejecimiento activo

Los proyectos de envejecimiento activo se dividen en dos: proyectos de red y proyectos de centro.

Los Proyectos de Red son organizados de forma centralizada en coordinación con los centros de la red y son ofrecidos a los socios de la ciudad. Y abarcan las siguientes actividades:

- *Actividades de ocio y tiempo libre:* este proyecto consiste en la realización de una serie de actividades de carácter recreativo a iniciativa de las propias personas mayores, tiene como finalidad ocupar el tiempo libre en actividades que estimulen la actividad física y mental, con actividades como juegos, bailes...

- *Comercios amigables*: dentro del Plan de Zaragoza como Ciudad Amigable se desarrolla este proyecto, que cuenta con quince personas mayores voluntarias. A lo largo del año 2019 se han adherido a la red 181 comercios, siendo un total de 723 comercios durante dicho año.
- *Educación para la Salud*: este proyecto se caracteriza por empoderar a los mayores en el cuidado de su salud y de la salud comunitaria, facilitándoles información, formación y recursos. Además de fomentar la cooperación activa en todos los procesos.
- *Intergeneracionales*: dentro de este tipo de proyectos, se pueden encontrar dos:
 - *Canas y canicas*. Este proyecto se caracteriza en que los mayores colaboran de forma voluntaria en el refuerzo del hábito de estudio a menores de distintos Centros Educativos.
 - *Hábil.E.dades*. Este proyecto se basa en grupos de edad para la integración sociolaboral, y está dirigido a jóvenes con discapacidad del grupo de Terapia Ocupacional de la Escuela Municipal de Jardinería “El Pinar” y a personas mayores usuarias de los Centros de Convivencia de mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.
- *Más Mayores en Red*: personas voluntarias colaboran dando dos tipos de cursos de informática: iniciación a la informática básica y manejo del teléfono móvil inteligente. Durante el año 2019, se han realizado un total de 45 ediciones del primer curso y 49 del segundo, a los cuales han acudido un total de 375 y 310 personas, respectivamente.
- *Prevención de riesgos del hogar*: este recurso va dirigido a los socios de los Centros de Convivencia ubicados en barrios rurales. Se han realizado cuatro charlas a las que han acudido un total de 235 personas.
- *Nos gusta hablar*: este servicio en el barrio de Delicias ha tenido un aforo de 2.976 personas.
- *Igualdad y género*: los participantes reciben formación y sensibilización en materia de igualdad de género, tanto a través de la visualización de películas como de charlas relacionadas con este tema cuyas ponentes son profesionales de este ámbito.
- *Seguridad Vial*: se trabajó durante el año 2018 para poder llevar a cabo el proyecto en el año 2019.
- *Asociacionismo y Participación*: tiene la finalidad de promocionar la participación social entre las personas mayores. En la actualidad existen 127 grupos de dicha actividad, algunos de ellos son de senderismo, de petanca, de rondalla, de teatro y variedades...

- *Voluntariado de los Centros de Convivencia*: a raíz de este modelo de partición organizada se han incorporado más de 600 colaboradores que realizan sus tareas en los diversos programas.
- *Bodas de Oro*: en 2019 se celebró la decimotercera edición, esta actividad va dirigida a aquellas parejas empadronadas en Zaragoza que han cumplido 50 años de matrimonio. Se inscribieron 167 parejas.
- *Viajes*: promueve el ocio y la convivencia entre las personas mayores socias, favoreciendo así la autonomía y la vida activa.
- *En bici sin edad*: este proyecto se ha llevado a cabo en colaboración con el Plan Integral Casco Histórico y La Ciclería.

En cuanto a los Proyectos de Centro, a continuación, se puede observar la relación del Centro de Delicias con los proyectos llevados a cabo en el ámbito de la comunidad en la que se incluye el Centro Municipal de Convivencia.

En el Centro Municipal de Convivencia de Delicias, se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

- No te quedes solo, ven con nosotros
- Mantener la actividad física en verano
- Gafas solidarias
- Tapones solidarios
- Punto liberación de libros
- Juegos tradicionales intergeneracionales

5.4 Colaboraciones

El CMSS de Delicias I colabora con diferentes entidades con el objetivo de poder ofrecer a sus usuarios los mejores servicios posibles que se acomoden a sus necesidades.

Las trabajadoras sociales del Centro se coordinan con las siguientes entidades: Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM), Asociación Católica Española de Servicios a la Juventud Femenina (ACISJF), Asociación de Desarrollo Comunitario en Áreas en Aragón (ADCARA), Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA), Fundación Adunare, Aldeas Infantiles, Asociación de Madres Sola (AMASOL), Asociación para la Promoción

e Inserción Profesional y Asociación Cívica de Ayuda Mutua (APIP-ACAM), proyecto AROPA2, Arquisocial, Asociación Pro Salud Mental Bajo Aragón (ASAPME), asociación de vecinos Manuel Viola, asociación de vecinos María Guerrero, Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad Intelectual (ATADES), Centro de Atención Integral a las Familias y Asociación de Puntos de Encuentro Familiar (CAIF APEFA), Cáritas, Casa de las Culturas, Casa de la Mujer, Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (CEPAIM), CODEF, Cruz Blanca, Cruz Roja, Escuela Jardinería “El Pinar”, Federación Asociaciones Barrios Zaragoza (FABZ), Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón (FAGA), Fundación ADECCO, Fundación Atención Primaria, Fundación CESTE, Fundación Disminuidos Físicos de Aragón (Fundación DFA), Fundación San Ezequiel Moreno, programa INSERTA de la Fundación ONCE, programa FOGARAL de Médicos del Mundo, Asociación para la ayuda a personas afectadas por el VIH/sida (OMSIDA), OS ZAGALES, Fundación OSCUS, Plena Inclusión, Fundación Rey Ardid, y, por último, Young Men's Christian Association (Asociación Cristiana de Jóvenes) (YMCA).

La información pertinente a estas entidades del tercer sector se encuentra en el anexo II.

6. CONCLUSIONES

En el apartado del marco teórico de este trabajo, se ha podido observar cuál fue el origen de los Servicios Sociales, tanto en el país como en Aragón, cuyo inicio se produjo en la provincia de Zaragoza.

Al conocer la historia de los Servicios Sociales se puede comprender la importancia y la necesidad de su existencia, ya que los objetivos que tienen son imprescindibles para cubrir las necesidades básicas de la sociedad.

En el barrio de Delicias hay una población que supera los 55 años de media de edad, por lo que se considera que es un barrio envejecido, además acoge a más del 20% de toda la población migrada de Zaragoza. A pesar de ello, tan sólo hay tres residencias para la tercera edad, pero se complementan con los centros de convivencia para mayores.

Las viviendas del barrio se pueden clasificar en tres tipos, dependiendo del tamaño y estas son habitadas por diferentes perfiles de población, en las más pequeñas habitan personas de más de 65 años y la mayoría, tienen una altura de dos plantas; las medianas que suelen ser de tres o cuatro pisos sin ascensor, son ocupadas en su mayoría por migrantes, estas viviendas en un alto porcentaje son de alquiler, ya que los inquilinos no tienen los recursos suficientes para ser propietarios, y además varían frecuentemente de residencia; y por último, las de mayor tamaño con más de cinco alturas y ascensor, son habitadas por personas con mayor estabilidad tanto económicamente como de movilidad, por lo que muchos de ellos son propietarios del inmueble.

Dentro del barrio existe suficiente comercio de proximidad para cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos, ya que su red comercial es suficiente, aunque el distrito cuenta con una amplia conexión de movilidad mediante autobuses urbanos, que les permite conectarse con las demás zonas de la ciudad a pesar de que Delicias no queda incluido en el recorrido que abarca el tranvía de Zaragoza.

A pesar del centro sociolaboral y de la multitud de centros educativos que existen en Delicias, hay un 35,92% de población sin estudios, frente a un 14,80% que ha finalizado los estudios de secundaria, por lo que la mayoría de las asociaciones que colaboran con el CMSS de Delicias I están dirigidos a un colectivo vulnerable en riesgo o situación de exclusión social.

Las asociaciones del barrio dependen del sector privado y abarcan diferentes ámbitos, es destacable las acciones de la AVV Manuel Viola, ya que reivindica la defensa de los intereses colectivos desde el propio barrio.

Los servicios de los que dispone el barrio de Delicias son muy completos, ya que la cartera de servicios tiene un amplio abanico de recursos para cubrir las distintas necesidades de la población, por lo que se considera que no es necesario añadir otros servicios. A pesar de que el perfil de la población sea migrante, no existe un programa específico, ya que se pueden acoger a los programas de primera atención, de prevención e inclusión, de autonomía y cuidados, y de infancia.

La nacionalidad o procedencia de una persona no define en qué programa se encuadra a un individuo o unidad familiar, sino que se marca por las circunstancias de la misma, por lo que consideramos que no deben existir programas para migrantes porque desde la atención primaria no se hacen distinciones de colectivos, ya que para ello existen otros recursos específicos y especializados.

Tras la búsqueda y análisis de los distintos documentos para llevar a cabo el trabajo, concluimos que es necesario un nuevo estudio actualizado de la situación de Delicias, ya que el último realizado es del año 2007 y queda obsoleto en cuanto a los datos sobre el mismo.

Durante el desarrollo de este trabajo, se ha conseguido cumplir los objetivos propuestos en el inicio de la investigación, se ha llevado a cabo un diagnóstico y análisis tanto del barrio como de su población, por lo que se ha podido conocer en profundidad el barrio y la cartera de servicios, que ofrece todos aquellos recursos necesarios para satisfacer las necesidades del distrito de Zaragoza. Queremos agradecer públicamente las facilidades que nos ha proporcionado el centro de Delicias I, ya que, mediante contacto telefónico y vía email, nos han podido proporcionar información necesaria para avanzar en la investigación.

Realizar esta investigación ha contribuido a consolidar un mayor conocimiento tanto de la realidad social de los Servicios Sociales de Atención Primaria, como de la planificación, organización y competencias de los CSS, además de conocer la legislación a la que están sujetos.

BIBLIOGRAFÍA

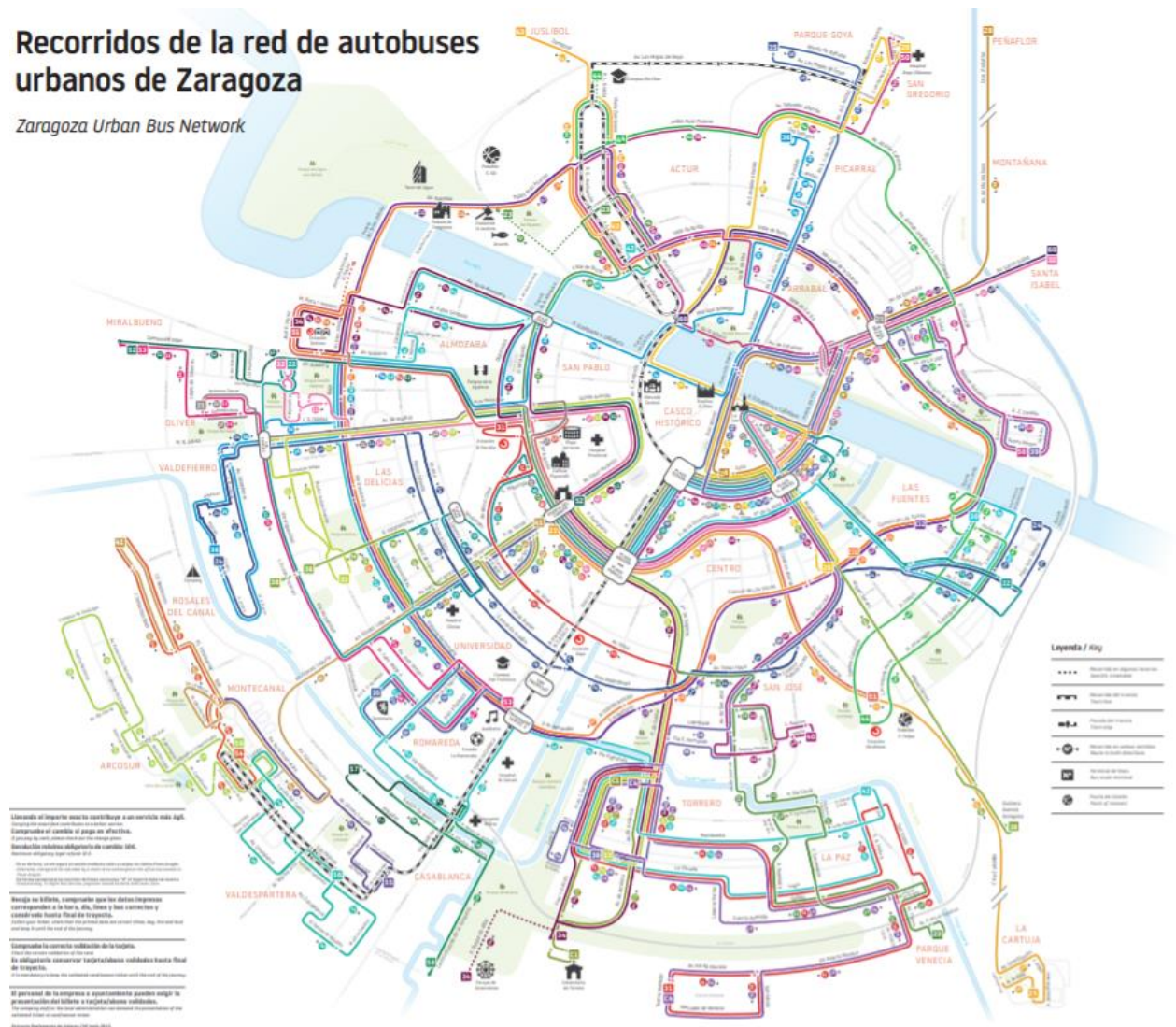
- AVV Manuel Viola. (2007). *Delicias un barrio hoy para el futuro. Propuestas de revitalización urbana del barrio de Delicias de Zaragoza*. Obtenido de Zaragoza Vivienda: https://www.zaragozavivienda.es/M07_REHABILITACION-URBANA/documentos/libro-DELICIAS-un-barrio-de-hoy-para-el-futuro-VERSION-WEB.pdf
- Ayuntamiento Zaragoza. (2019). *Memoria de Servicios Sociales Comunitarios, 2019*. Obtenido de Ayuntamiento Zaragoza, Área de Acción Social y Familia: <https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/social/MEMO-SS-COM-19.pdf>
- Ayuntamiento Zaragoza. (s.f.). *Equipamientos Delicias*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/list?fq=&query=delicias>
- Ayuntamiento Zaragoza. (s.f.). *Informe de la viabilidad del ramal de las Delicias del tranvía de Zaragoza*. Obtenido de Ayuntamiento Zaragoza: <https://www.zaragoza.es/contenidos/movilidad/tranvia-linea2/general/memoria/memoria.pdf>
- Belver, J. (15 de mayo de 2021). La idea de convertir calles de Zaragoza en galerías comerciales al aire libre empezará en el Centro y las Delicias. *Heraldo de Aragón*.
- BOA. (28 de diciembre de 2016). *Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón*. Obtenido de https://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/587984-d-184-2016-de-20-dic-ca-aragon-regulacion-de-la-organizacion-y-funcionamiento.html
- BOA. (12 de octubre de 2016). *LEY 10/2016, de 1 de diciembre, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón*. Obtenido de https://www.aragon.es/documents/20127/674325/LEY_10_2016.pdf/91b32c3c-d713-f802-fbe9-3cdfa525b318
- BOA. (10 de septiembre de 2018). *ORDEN CDS/1559/2018, de 10 de septiembre, por la que se modifica el anexo I del Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón*. Obtenido de https://www.aragon.es/documents/20127/674325/ORDENCDS_1559_2018.pdf/f715e6cb-c333-14e9-6ec9-51e560058392
- BOE. (30 de diciembre de 1984). *Ley 50/1984, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1985*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1984-28337>

- BOE. (2 de abril de 1985). *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*.
Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>
- BOE. (8 de abril de 1985). *Real Decreto 530/1985, de 8 de abril, por el que se determina la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y se suprimen determinados Organismos autónomos del Departamento*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-6730>
- BOE. (8 de agosto de 2001). *Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón*.
Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-15557>
- Capel, H., López, J. M., & Pardo, J. (1994). Ciencia e Ideología en la ciudad: I Coloquio Interdepartamental. *La cuestión urbana en los Informes de la Comisión de Reformas Sociales* (págs. 73-86). Valencia: Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports.
- Casado, D., & Guillén, E. (1987). *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid: Acebo.
- Consejo General de Trabajo Social. (2021). *Servicios Sociales*. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/ejes_sss_inicio
- Constitución Española en BOE nº311. (29 de Diciembre de 1978).
- De las Heras, P. (1985). Las Jornadas de Pamplona: recuerdo y análisis. *Servicios Sociales y Política Social*(3), 35-36.
- Ebrópolis. Observatorio Urbano. (2018). *Zaragoza en datos. Informe global sobre la ciudad y sus distritos*. Zaragoza.
- EUROPA PRESS. (15 de Noviembre de 2015). Campaña de consumo de proximidad en el barrio Delicias de Zaragoza. *europapress*.
- Gil, M. (2010). Los inicios de la construcción del Sistema Público de Servicios Sociales desde la perspectiva del Trabajo Social. Unos años prodigiosos, 1978-1988. *Miscelánea Comillas*, 68(132), 185-209.
- Gobierno de Aragón. (Octubre de 2018). *Mapa de Servicios Sociales de Aragón (actualización)*. Documento técnico. Obtenido de <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Actualizacion29102018DocTecnicoMapadeServiciosSociales.pdf/223e3053-deb3-d9a9-647e-337414af477b>
- Gobierno de Aragón. (6 de Noviembre de 2019). *Servicios Sociales Generales. Información general*. Obtenido de <https://www.aragon.es/-/servicios-sociales-generales.-informacion-general>
- Gutiérrez, A. (2001). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España (Once años del Plan Concertado). *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 89-132.

- Gutiérrez, A., & Garcés, J. (1999). *Los Servicios Sociales en las Comunidades y Ciudades Autónomas*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Lezcano, A., & Sancho, F. (2016). Las Delicias: ¿la ciudad dentro de la ciudad? *Enjoy Zaragoza*.
- Martínez, Á. P. (2018). La protección social en la época liberal: de la beneficencia a la previsión social (1820-1908). *Áreas. Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 108-126.
- Matías, A. (2017). *Servicios Sociales de Atención Primaria en Aragón. 1980-2017. Génesis y evolución de una política pública*. Universidad de Zaragoza: Trabajo Fin de Máster.
- Matías, A. (2019). El inicio de los Servicios Sociales de Atención Primaria en Aragón. *Acciones e Investigaciones Sociales*(40), 45-65.
- Rodríguez, G. (1989). Orígenes y evolución del Estado de Bienestar español en su perspectiva histórica. Una visión general. *Política y Sociedad*, 79-87.
- Sánchez, J. (2012). Intervención Social en los años 80. *Servicios Sociales y Política Social*(100), 39-56.
- Soler, N. (20 de Diciembre de 2018). Delicias estrena su segundo centro de Servicios Sociales. *El Periódico de Aragón*.

ANEXO I. LÍNEAS DE AUTOBUSES URBANOS

El plano de los recorridos de las líneas de autobuses urbanos de Zaragoza es el siguiente:



Fuente: Avanza Zaragoza

Como se puede observar en el plano, todos los distritos de la ciudad de Zaragoza están comunicados entre sí, por lo que la conexión entre barrios es buena a pesar de que no se encuentren en el recorrido del tranvía, como es el caso del barrio de Delicias.

ANEXO II. ENTIDADES COLABORADORAS

El listado de las entidades colaboradoras del Centro de Servicios Sociales de Delicias I, ha sido facilitado por el propio Centro, y son las siguientes:

- ACCEM: Es una organización sin ánimo de lucro, apartidista y aconfesional que trabaja para mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Defienden la igualdad de derechos, deberes y oportunidades para todas las personas, independientemente de cuál sea su origen, género, origen nacional o étnico, orientación e identidad sexual, religión, opinión o grupo social.

Su misión es la defensa de los derechos fundamentales, la atención y acompañamiento a las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social. Como organización quieren contribuir a una sociedad diversa y cohesionada desde un enfoque intercultural, mediante la acción integral, la igualdad de derechos efectiva, la participación y el empoderamiento de las personas. Los valores por los que se rigen son: la justicia social, para garantizar la igualdad de oportunidades, la justicia y la equidad implica un sistema económico más justo y un compromiso con el medio ambiente; diversidad, el respeto, la comprensión hacia el otro, su reconocimiento y puesta en valor, deben presidir las relaciones entre la población; compromiso social, la dedicación e implicación de las personas promueve la transformación social.

Los principios por los que se caracteriza esta organización son: interculturalidad, innovación, eficiencia, participación, transparencia, complementariedad y sostenibilidad.

- ACISJF: Es una Asociación de ayuda a la Mujer, cuya misión es apoyar a través de los programas de acogida, empleo y formación a mujeres en situación de vulnerabilidad, trabajando procesos de empoderamiento para conseguir su plena inclusión, social y laboral. Su visión es ser una entidad referente en el ámbito de la atención social a mujeres, con proyectos centrados en las personas, contribuyendo al cambio social y a la creación de una sociedad más justa. Desde esta asociación trabajan por la igualdad de derechos y oportunidades de las personas, especialmente de las mujeres, para que desaparezcan las causas que generen desigualdad y violencia. Creen en la ayuda mutua y en la solidaridad como compromiso para mejorar la situación social de las personas más desfavorecidas. Promueven la interculturalidad como valor social y contribuyen al trabajo en red con otras entidades sociales y con la administración, para así mejorar la eficacia de la asociación y conseguir una mejor optimización de los recursos del entorno.

- ADCARA: Es una fundación pública especializada en el trabajo con la infancia y la adolescencia, y sus familias. Trabajan desde el respeto, la confianza y la transparencia, enfocados hacia las personas en las dimensiones: personal, relacional y social; ya que cada persona es protagonista de su proyecto vital. Su vía principal es el trabajo en colaboración y en red, partiendo del modelo de responsabilidad social; dando apoyo y seguimiento a una gestión de calidad y de innovación teniendo en cuenta la mejora técnica y tecnológica de su propia actividad.

- ADRA: Es un Centro de Atención Sociolaboral, que trabaja para lograr la equidad, la justicia social, la paz y la participación de todas las personas en su comunidad y país; creando oportunidades que favorezcan el desarrollo social, cultural, económico y democrático de los pueblos a partir de su propia creencia y cultura. ADRA respeta la individualidad, apoya el desarrollo integral, la equidad de género, y el respeto al medioambiente. Las áreas de acción que abarca son: cooperación para el desarrollo, acción humana, acción social, educación para el desarrollo, y centros de inserción.

- ADUNARE: Es una fundación para personas con necesidades relacionadas con la inclusión social, actúan en el contexto local a través de itinerarios personalizados con el apoyo de la administración y otras entidades para construir una sociedad más justa.

Su misión es promover la integración social, educativa, cultural y laboral, favoreciendo el desarrollo de las personas en situación o riesgo de exclusión y de la comunidad, desde el compromiso con la justicia social. La fundación desarrolla acciones que permiten la transformación social, personal y colectiva con itinerarios integrales, desde la prevención a la inserción plena y que den respuestas adecuadas a las necesidades de las personas y los entorno, en complementariedad con el tejido social y la administración pública. Los valores por los que se rige son: justicia social, trabajan para construir una sociedad más justa y respetuosa con las diferencias; igualdad y equidad, se adaptan a la diversidad para conseguir la igualdad; desarrollo comunitario y participación, crean un espacio de participación para el desarrollo del contexto local; y, por último, la integridad y la transversalidad, hacen itinerarios integrales personalizados, dando importancia a la dignidad y al valor de la persona.

- ALDEAS INFANTILES: Se definen como una organización internacional, privada, de ayuda a la infancia, sin ánimo de lucro, interconfesional e independiente de toda orientación política. Atienden a niños y jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, impulsando su desarrollo y autonomía, mediante el acogimiento en entornos familiares protectores y el

fortalecimiento de sus redes familiares, sociales y comunitarias. Los valores por los que se guían son perdurables y son: compromiso, se implican en la realidad para transformarla; confianza, la confianza genera adhesión a un proyecto y a las personas que lo hacen realidad; audacia, emprenden acciones que provocan un cambio radical en la vida de los niños; responsabilidad, de esta forma expresan un deber y una especial sensibilidad para responder a las necesidades ajenas.

- AMASOL: Asociación de Madres Solas, es una entidad sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública en el año 2012, es la única entidad en Aragón especializada en el trabajo integral en familias monoparentales.

Se dedican a asistir a las familias monoparentales en todo aquello que concierne a su desarrollo integral y promoción, desde la perspectiva de género y el interés superior del menor; promueven la multiculturalidad; defienden los derechos de las familias monoparentales; representan a las mujeres en los órganos de participación ciudadana y en la defensa de sus derechos y libertades; e informan y promocionan el cooperativismo entre las mujeres y otras iniciativas solidarias, sin ánimo de lucro con el objeto de fomentar el desarrollo social y personal.

- APIP-ACAM: Esta fundación responde a la voluntad cívica de compromiso con la gente, de apoyar a las personas y familias en situaciones de necesidad, de falta de medios económicos y/o dependencia física o intelectual, procurando la continuidad de los tratamientos, de las metodologías y las evaluaciones, a fin de colaborar con la capacitación, el fomento de la asertividad, el empoderamiento de las personas y la recuperación de sus redes sociales.

- AROPA2: Es un proyecto para la recuperación y reciclaje de ropa y otros textiles usados en Aragón. Su misión es favorecer la protección al medioambiente y la creación de puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social. El proyecto se basa en los principios y valores de la economía Social y solidaria: equidad, empleabilidad, sostenibilidad medioambiental, cooperación, carácter no lucrativo, y compromiso con el entorno.

- ARQUISOCIAL: Esta entidad trabaja en los ámbitos de: tercera edad, discapacidad, mujer, infancia y juventud, menores, familia, Formación Profesional, y adicciones.

- ASAPME: Se dedica a la atención, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por depresión, ansiedad, esquizofrenia y otros problemas de salud mental. Tiene por objeto

promover la salud mental y el bienestar emocional en la población. En el ámbito de la atención social y sanitaria, la principal finalidad de ASAPME es conseguir la integración en la sociedad de las personas con enfermedad mental a través de un abordaje integral que implique, tanto a la persona afectada, como a su entorno familiar. Se rige por los principios y valores de: flexibilidad, mejora continua, experiencia e innovación, compromiso con la calidad, transparencia, aceptación de la diversidad, y profesionalidad.

- ASOCIACIÓN VECINOS MANUEL VIOLA: Son una organización de personas que viven en el mismo barrio, buscan soluciones a los problemas que tienen como vecinos. Las grandes líneas de trabajo son: reivindicación de mejoras para el barrio; información y prestación de servicios a los vecinos; y gestión de proyectos de interés para los vecinos relacionados con salud, medio ambiente, promoción de la participación, diversidad cultural, acción social, cultura, servicios de información, atención, enuncias, asesoría jurídica, y préstamo de aceite usado y pilas.

- ASOCIACIÓN VECINOS MARÍA GUERRERO: Es una asociación de vecinos que se dedica a realizar una multitud de cursos para sus socios en los Centros Cívicos Esquinas del Psiquiátrico, Delicias y Universidad.

- ATADES: Es una entidad de carácter privado, orientada a la asistencia y tutela de las personas con discapacidad intelectual durante todo su ciclo vital. Sin ánimo de lucro, su ámbito de actuación comprende la Comunidad Autónoma de Aragón. Tiene como misión la asistencia e integración de las personas con discapacidad intelectual a lo largo de su itinerario vital en los distintos ámbitos educativos y sociales en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Su visión es evolucionar desde la filosofía asistencial a la actuación social de integración plena basada en el derecho a la diferencia, la autodeterminación, la accesibilidad, la calidad de vida, la no discriminación y la igualdad de oportunidades. Los valores por los que se caracteriza la entidad responden a una dimensión social de la discapacidad intelectual, de acuerdo a la categorización establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS): integración, transparencia, comportamiento ético, calidad, eficiencia, trabajo en equipo, voluntariado, compromiso social e institucional, y compromiso con el aprendizaje.

- CAIF APEFA: Es un Centro de Atención Integral a las Familias, el cual es un recurso de carácter preventivo, polivalente y especializado, que ofrece un espacio de apoyo a las familias para ayudarles a afrontar sus dificultades, todo ello en un marco de respeto mutuo, confianza,

confidencialidad y voluntariedad. Tiene como objetivos dotar a las familias de conocimientos, habilidades y estrategias necesarias para el abordaje en las diferentes etapas del ciclo vital familiar; ayudar a las familias en conflicto a tomar decisiones consensuadas y negociadas que comprendan las necesidades e intereses de todos los miembros de la familia involucrados; propiciar que las decisiones sean tomadas por las partes en conflicto y asuman el compromiso y la voluntad de autodeterminación de sus vidas; incrementar la capacidad de las partes para solucionar posibles problemas futuros, aumentando la confianza en el diálogo y la negociación; promover la creación de espacios para la gestión de conflictos.

- CÁRITAS: Es la confederación oficial de entidades de acción caritativa y social de la Iglesia Católica. Promueve el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos.

- CASA DE LAS CULTURAS: Es un centro social cuyo objeto es promover la integración social de inmigrantes y minorías étnicas, y favorecer modelos de convivencia interculturales.

- CASA DE LA MUJER: Es un recurso de atención básica, facilita información y orientación sobre cuestiones relacionadas con el acceso a recursos para la mujer, así como de cuestiones relacionadas con la igualdad de género. Se informa y orienta a las usuarias sobre: derechos de la mujer asociacionismo, recursos sociales, recursos formativos y ocupacionales, y violencia de género.

- CEPAIM: Se constituyó el 5 de mayo de 1994, como Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes, en un intento de articular una estructura en red entre organizaciones del tercer sector de acción social, especializadas en los procesos de integración de las personas inmigrantes y refugiadas que se conocieron años antes en el marco de la Red Europea Puzzle. Su misión es promover un modelo de sociedad inclusiva e intercultural que facilite el acceso pleno a los derechos de ciudadanía de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y, de forma especial, de las personas migrantes, desarrollando políticas de lucha contra cualquier forma de exclusión social y colaborando en el desarrollo de los territorios locales y de los países de origen de los migrantes.

- CODEF: Es un Centro de Educación de Personas Adultas que opta por educar para la transformación y la promoción social a través de la participación en el entorno y el voluntariado.

Su modelo de formación es integral, igualitario y permanente, enseña desde y para la vida, promoviendo también la participación activa de las personas en su proceso formativo. Se dirigen y priorizan a personas con habilidades personales, sociales y/o formativas muy básicas, lo que les dificulta el acceso a la formación. Intervienen en los diferentes barrios, motivando y promoviendo dinámicas de desarrollo comunitario.

- CRUZ BLANCA: Es una organización privada, sin ánimo de lucro, de naturaleza fundacional creada por los Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca para cohesionar su acción social. Su fin es favorecer la integración personal e incorporación social de las personas más vulnerables y en situaciones de exclusión.

- CRUZ ROJA: Es una entidad que trabaja en los ámbitos de: socorro, inclusión social, empleo, alud, educación, medioambiente, y actividad internacional.

- ESCUELA JARDINERÍA EL PINAR: Es un recurso de los Servicios Sociales Especializados del Ayuntamiento de Zaragoza. Atiende a distintos colectivos vulnerables, usando la jardinería como herramienta para la prevención de la exclusión, la inserción y la promoción social. El Centro, desarrolla su actividad, en dos líneas básicas de actuación: un programa socioeducativo con programas de formación y crecimiento dirigido al alumnado, y un programa comunitario mediante actividades dirigidas al exterior.

- FABZ: La Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza, es una entidad de interés público municipal, sin ánimo de lucro, aconfesional, autónoma de cualquier grupo o partido político, e independiente de la Administración. Esta federación agrupa en la actualidad 44 Asociaciones Vecinales de toda la ciudad y sus barrios rurales. Su objetivo general es coordinar y apoyar a estas asociaciones para mejorar, mediante la participación ciudadana y la reivindicación, las condiciones de vida los barrios, trabajando unidos desde una perspectiva global para conseguir una ciudad más justa, igualitaria, solidaria y democrática.

- FAGA: La Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón, son entidades sin ánimo de lucro, que actúan en el ámbito social, trabajando con el colectivo gitano en todos los campos que afectan a su vida cotidiana y a la relación con su entorno. Va dirigido a todo el colectivo gitano que necesiten asesoramiento, información sobre los recursos existentes en la ciudad de Zaragoza y provincia, y también sobre los proyectos realizados en sus entidades, con el objetivo de facilitar

las distintas soluciones existentes a su caso particular. Su misión y objetivos son la promoción Social y Cultural de minorías étnicas y marginados para su total integración responsable en la sociedad común, desarrollando los oportunos cursos y actividades, incluido la realización de actividades de Formación de Profesorado.

- FUNDACIÓN ADECCO: Es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 1999 fruto del compromiso y responsabilidad social asumidos por The Adecco Group en España. El fin fundacional es la inclusión laboral de personas con discapacidad, +45 parados de larga duración, mujeres víctimas y aquellas personas que por diversas circunstancias se encuentran en situación de riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad. Como misión tiene ayudar a las personas en situación de vulnerabilidad a través de un ciclo de Inclusión con 3 ejes de actuación: acompañan a las personas formándolas y orientándolas para encontrar un empleo; trabajan en la transformación de la sociedad para reconocer la dignidad y el valor de todas las personas; y trabajan con las empresas diseñando entornos laborales inclusivos. Su visión se basa en contribuir a crear un modelo social y laboral en el que cualquier persona pueda participar en igualdad de condiciones y oportunidades; se materializa con un modelo que pone en el centro a la persona y reconoce su dignidad a través del empleo.

- FUNDACIÓN ATENCIÓN TEMPRANA: La Fundación Atención Temprana es una entidad independiente y sin ánimo de lucro constituida el 28 de noviembre del 2003, con el objetivo de desarrollar el Programa Aragonés de Atención Temprana y consolidar una Red de Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT) en la Comunidad Autónoma de Aragón.

- FUNDACIÓN CESTE: Esta fundación nace con el firme propósito de trabajar en el fomento, el estudio, la información y la formación en el ámbito personal, cultural y profesional del individuo con el fin de favorecer su integración y desarrollo laboral y social. Es una entidad sin ánimo de lucro que pretende la mejora de la situación de las personas y de los colectivos en riesgo exclusión, a través de la prevención y de la intervención social. Se caracterizan por realizar un trabajo en el que prima la calidad y la confianza en el cambio individual y social, dando una especial importancia al trabajo en Red y de sensibilización de la población. Promoviendo una cultura de formación permanente, de responsabilidad social y comportamiento directivo entre todos los individuos y todas las organizaciones de nuestra Comunidad Empresarial.

- FUNDACIÓN DFA: Es la entidad más veterana y representativa de personas con discapacidad en Aragón. Su objetivo es servir de instrumento para que las personas con discapacidad física logren su plena integración social, defendiendo sus derechos, eliminando prejuicios sociales, realizando una labor de prevención y de sensibilización social, colaborando con los poderes públicos y agentes sociales en el diseño, seguimiento y evaluación de los programas dirigidos al colectivo y promoviendo, creando y gestionando centros y servicios para la atención de las personas con discapacidad. Es una entidad de iniciativa social, sin ánimo de lucro, aconfesional e independiente que sirve de instrumento para que las personas con discapacidad física logren su plena integración social y la defensa de sus derechos, de forma positiva, eficaz y solidaria.

- FUNDACIÓN SAN EZEQUIEL MORENO: Fue constituida en Aragón ante las demandas detectadas en el entorno laboral por un grupo de empresas comprometidas socialmente. Para responder a las necesidades sociales, formativas y laborales que aparecen en la relación entre los trabajadores de diferentes orígenes culturales y los empresarios. Es una organización sin ánimo de lucro de origen empresarial cuya finalidad es dar respuesta a las necesidades sociales, formativas y laborales que surgen entre los empresarios y los trabajadores en situación de vulnerabilidad social en el entorno laboral global, mediante el desarrollo de un servicio integral y unas herramientas especializadas por parte de un equipo multidisciplinar e intercultural. Se rige por los valores de transparencia, responsabilidad, vocación de servicio, eficacia con eficiencia, flexibilidad, sensibilidad diversidad, apertura mental, carácter mediador, especialización, y trabajo en equipo.

- INSERTA. FUNDACIÓN ONCE: El Programa INSERTA de la Fundación ONCE se dirige a empresas que incluyen dentro de sus políticas estratégicas la implementación de un sistema de gestión basado en los principios que propugna la Responsabilidad Social Corporativa, fundamentalmente a través de la integración voluntaria de las preocupaciones sociales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus Grupos de Interés, y específicamente fomentando su compromiso con el colectivo de personas con discapacidad, para lo cual Fundación ONCE pondrá a disposición de la empresa su asesoramiento especializado.

- MÉDICOS DEL MUNDO – FOGARAL: Es una asociación independiente que trabaja para hacer efectivo el derecho a la salud para todas las personas, especialmente para las poblaciones vulnerables, excluidas o víctimas de catástrofes naturales, hambrunas, enfermedades, conflictos armados o violencia política. La principal misión de la organización es trabajar para lograr el

cumplimiento del derecho fundamental a la salud y el disfrute de una vida digna para cualquier persona.

- OMSIDA: Es una asociación que destina su ayuda a los ciudadanos afectados por el VIH/sida, es una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, declarada de utilidad pública, que se encargan del trabajo en el ámbito de la atención, la prevención y la sensibilización con dicho sector de población. La asociación se basa en una filosofía de apoyo, asesoramiento y ayuda a las personas afectas por la enfermedad, y a sus familiares o personas cercanas. Trabajan desde un enfoque biopsicosocial para ayudar en la mejora de la calidad de vida de estas personas, atendiendo sus necesidades, y trabajar en la integración tanto laboral, como social, normalizando la enfermedad. Se dedican a realizar intervenciones individualizadas, es decir, personalizadas a cada individuo, desarrollando actividades grupales que refuerzan los procesos de socialización y aceptación de la enfermedad, realizan talleres de prevención para dar información a la población sobre la enfermedad, para reducir y evitar actos discriminatorios. Su misión es la contribución a la disminución del impacto de la enfermedad en Aragón, dando respuestas integrales y de apoyo de prevención, atención e inserción social, laboral y psicológica. Los valores en los que se centra son: coherencia, compromiso, transparencia, solidaridad y valor humano, libertad e independencia y responsabilidad social.

- OS ZAGALES: Es una entidad que se dedica al diseño, desarrollo y planificación de proyectos educativos, sociales, culturales y formativos. Respecto a la educación, organizan actividades extraescolares, ya que son una parte fundamental dentro de la educación no formal de los niños y niñas, y se consideran un buen suplemento a su formación escolar, trabajando de manera lúdica para así facilitar su aprendizaje. Tienen unas diversas actividades a realizar, para que así los menores tengan posibilidad de elección dependiendo de sus gustos, entre las que se encuentran: actividades deportivas, actividades de idiomas, actividades musicales... También se dedican a realizar colonias y campus urbano, favoreciendo así el tiempo libre y vacacional de los pequeños, haciendo que aprendan y compartan experiencias con niños de su misma edad o de diferente. También imparten servicios para viajes escolares, animaciones y fiestas, y programas transversales. Otra función de la entidad es la formación de los jóvenes como monitores o directores de tiempo libre, ofreciendo la formación titulada dentro de su centro. Además, permite a los usuarios la inserción laboral para personas en riesgo de exclusión, mediante el desarrollo de competencias básicas y apoyándoles en la búsqueda activa de empleo.

- OSCUS: Es una Fundación de ámbito internacional sin ánimo de lucro con finalidad social. En su centro se puede participar en talleres, cursos y actividades culturales, como alumno o profesor. Además, ofrecen otros servicios de asesoramiento y ayuda para la convivencia e integración social.

- PLENA INCLUSIÓN: Su misión es la inclusión de personas con discapacidad intelectual o de su familia, contribuyendo a la integración de estos, mediante apoyos y oportunidades, ya que su objetivo es que dichas personas obtengan el pleno derecho como ciudadanos en una sociedad justa y solidaria. Las personas discapacitadas deben tener su propio proyecto de calidad de vida, ya que cada uno de ellos es diferente. Plena inclusión se compromete a ayudar a estas personas y a sus familias a que tengan su propio proyecto de vida, mediante la prestación de apoyos y trabajar para que tengan oportunidades de participación en la sociedad. Se encargan de la defensa de sus derechos como personas con plena ciudadanía, reclamando una sociedad solidaria y justa en la que no existan marginaciones. Además, se encargan de que estas personas aprendan a defender sus derechos y reivindicarlos. Las intervenciones tienen que regirse por el compromiso ético y por sus valores. Los valores que defienden son: individualización de cada persona con discapacidad intelectual para el desarrollo de sus derechos y deberes; la importancia de las familias de los usuarios; la calidad de actuación con estas personas; el interés por la mejora del colectivo; y la igualdad entre hombres y mujeres.

- REY ARDID: Es una fundación que se dedica a la atención, normalmente, de personas con enfermedades mentales, personas mayores con Alzheimer u otras demencias, además de atender a colectivos en riesgo de exclusión. Su misión se basa en el acompañamiento de dichas personas vulnerables, y facilitarles el camino, integrándolos en la sociedad, fomentando de esta manera las habilidades sociales de estos con el objetivo de tener una buena calidad de vida, digna y feliz. Para fomentar las habilidades sociales, imparten formaciones en diferentes áreas, ya que creen que es imprescindible para cambiar la sociedad.

- YMCA: Es una organización no lucrativa declarada de Utilidad Pública, la cual está dirigida por voluntarios y voluntarias, con la finalidad de llegar a una mejora en la sociedad, mediante el desarrollo de la juventud, ofreciendo oportunidades, minorizando la vulnerabilidad de estos y fortaleciendo su entorno. El objetivo principal de dicha organización es la estimulación máxima de las capacidades de los menores, acompañándoles en su desarrollo, actuando sobre los factores críticos que pueden impedir su derecho a crecer, las diferentes actuaciones pueden ser, acceso a un empleo, procurar el bienestar de las familias y dar cobertura de sus necesidades básicas.